



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
VASA YRKESHÖGSKOLA  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Karoliina Myllykangas

# TOIMIALAKOHTAISIA NÄKEMYKSIÄ SEPASTA

Liiketalous ja Matkailu  
2012

# VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous ja matkailu

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Karoliina Myllykangas
Opinnäytetyön nimi	Toimialakohtaisia näkemyksiä SEPAsta
Vuosi	2012
Kieli	suomi
Sivumäärä	55 + 2 liitettä
Ohjaaja	Mika Ylinen

---

Suomessa korvattiin vuoden 2011 loppuun mennessä ISO 20022 XML-pohjaisilla SEPA-tilisiirroilla vanhat kotimaiset standardit maksujen, palkkojen, eläkkeiden ja etuuksien maksamisessa. SEPA-tilisiirolla voi maksaa ja vastaanottaa maksuja niin kotimaassa kuin muuallakin SEPA-alueella. Suomalaisen viitenumeron rinnalle on tullut kansainvälinen viitenumero ja nykyinen kotimainen suoravelotus tulee poistumaan käytöstä viimeistään alkuvuodesta 2014. Suomi on siirtynyt SEPA-aikaan ensimmäisten maiden joukossa. SEPA on lyhenne sanoista, Single Euro Payments Area ja tarkoittaa yhtenäistä euromaksualuetta.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää SEPAan liittyviä mielipiteitä eri toimialoilla työskenteleviltä henkilöiltä sen jälkeen, kun Suomessa SEPA-aineisto korvasi sitä edeltävät kansalliset vastaavat palvelut. Tutkimuksessa on selvitetty eri toimialoilla työskentelevien henkilöiden mielipiteitä SEPAn tiedottamiseen, aikatauluun ja käyttöönottoon liittyen. Mielipiteitä selvitettiin myös kansainväliseen viitenumeroon, SEPA-suoravelotukseen ja e-laskuun liittyen. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jonka aineisto kerättiin teemahaastatteluiden avulla. Tutkimukseen osallistui neljä henkilöä eri toimialalta. Tutkimusta varten haastateltiin henkilöä pankista, tilitoimistosta, kansainvälistä kauppaa harjoittavasta vientiyrityksestä sekä ohjelmistotalosta.

Tutkimuksessa selvisi, että SEPAan liittyvää tiedottamista on ollut tarjolla paljon mutta siihen liittyi valtavasti puutteita ja välillä tiedon vastaanottaminen on ollut vaikeaa. SEPAn siirtymän aikataulu on ollut sopiva, mutta toisaalta aikatauluun olisi toivottu enemmän jämäkkyyttä. SEPAn käyttöönottoon liittyen jokainen toimiala oli kohdannut ongelmia ja yhteistä kaikkien toimialojen kohdalla oli se, että vanhoja maksupalveluja ei siirtymästä huolimatta ole jätetty kokonaan pois. Kansainvälinen viitenumero ja SEPA-suoravelotus ovat yritysten keskeneräisimpiä asioita, ja vain vientiyritys odotti kansainvälisen viitteen toteutumista rajat ylittäen. Moni ei ajatellut, että kansallisen suoraveloituksen poistuminen johtaisi e-laskun läpimurtoon Suomessa, koska e-laskuun liittyy edelleen monia ongelmia. Pankki kuitenkin uskoi e-laskuun ja toivoi, että asiakkaat alkaisivat hiljalleen siirtyä sen käyttöön.

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Economy and Tourism

## ABSTRACT

Author	Karoliina Myllykangas
Title	the Opinions of Various Industries on Single Euro Payments Area
Year	2012
Language	Finnish
Pages	55 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Mika Ylinen

---

This thesis studied Single Euro Payments Area (SEPA) and the opinions of various industries on it. By the end of 2011 Finland replaced the old standards of payments, wages, pensions and benefits payments by ISO 20022 XML based SEPA credit transfers. SEPA credit transfer can be used for making and receiving payments both in Finland and elsewhere in the SEPA area. In addition, the Finnish reference number has become an international reference and the current direct debit will go out of use at the latest by early 2014. Finland has moved in the using SEPA among the first countries.

The aim of this research was to find out the opinions on SEPA in various industries after SEPA material replaced the earlier similar national services in Finland. The research surveyed the opinions on how the reporting, schedule and introducing of SEPA were experienced. Opinions were also surveyed on international reference number, SEPA direct debit and e-invoice. The research method of this study was quantitative and the data of the research was collected by using theme interviews. The research sample included four people in different industries. The research participants were persons from a bank, an accounting firm, an international export company and a software company.

The research revealed that there has been a lot of information about SEPA available but there have been considerable failings in reporting and sometimes receiving information on SEPA has been difficult. The schedule of SEPA has been convenient but it could have been more decisive. Concerning the introduction of SEPA every industry has confronted problems and common to all the industries was that everyone was still also using the old payments services. International reference number and SEPA direct debit were under progress in all the studied companies and only the international export company was waiting for the international reference number to be ready for use internationally. Many did not think that the eliminations of the international reference number would lead to an e-invoice breakthrough. The interviewed bank still believes in the e-invoice and hopes that customers would begin to slowly move to using it.

---

Keywords	XML-standard, SEPA
----------	--------------------

## SISÄLLYS

### TIIVISTELMÄ

### ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
1.1	Tutkimuksen tausta ja motivaatio .....	9
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma.....	9
1.3	Tutkimuksen sisältö ja rakenne.....	10
2	SEPA .....	11
3	SEPAN TÄRKEIMMÄ TOIMIJAT .....	13
3.1	SEPA -infrastruktuurit .....	15
3.2	Standardointi .....	15
3.3	Maksupalveludirektiivi .....	16
4	SEPA-PALVELUT .....	18
4.1	SEPA-tilisiirto.....	18
4.2	SEPA-tilisiirron vaikutukset yksityisasiakkaille ja yrityksille. ....	19
4.3	SEPA-maksukortit .....	20
4.4	SEPA-maksukorttien vaikutukset kuluttajiin ja kauppoihin.....	21
4.5	SEPA-suoraveloitus .....	21
4.6	Kotimaisen suoraveloituksen poistumisen vaikutukset asiakkaille .....	22
4.7	SEPAn mahdollisuudet ja haasteet .....	23
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	25
5.1	Kohdehenkilöiden esittely .....	25

5.2	Tutkimusmenetelmän valinta.....	25
5.3	Tutkittavan ryhmän rajausta ja haastateltavien kuvaus .....	26
5.4	Haastattelurungon esittely.....	27
5.5	Aineiston keruu.....	28
5.6	Tutkimuksen luotettavuus.....	30
6	TUTKIMUSTULOKSIA .....	31
6.1	SEPAsta tiedottaminen .....	31
6.2	SEPA:n aikataulu .....	34
6.3	SEPA:n käyttöönotto .....	38
6.4	Kansainvälinen viitenumero .....	46
6.5	SEPA-suoravelotus ja e-lasku.....	46
6.6	Yhteenveto .....	50
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	53
	Lähteet .....	55
	Liite 1.....	59
	Liite 2.....	60

## Sanasto

BIC	Business Identifier Code, pankin yksilöivä tunnistus. Käytetään myös nimeä SWIFT Code, SWIFT -koodi.
EACHA	European Automated Clearing House Association, eurooppalaisten clearingkeskusten yhteinen järjestö.
EBA	Euro Banking Association, Eurooppalaisten pankkien etujärjestö.
EKPJ	Euroopan Keskuspankkijärjestelmä.
EMU	Euroopan Talous- ja rahaliitto.
EMV	kansainvälisten luottokorttiyhtiöiden kehittämä maksukorttistandardi. Mikrosirulla varustetut EMV -kortit korvaavat magneettijuovalla varustetut luottokortit.
EPC	European Payments Council, Euroopan maksuneuvosto.
E-lasku	Maksajan verkkopankkiin lähetetty sähköinen lasku.
IBAN	International Bank Account Number, tilinumeron kansainvälinen muoto.
ISO	International Organization of Standardization, kansainvälinen standardisoimisjärjestö.
LM02, LM03, TS,	
LUM	Vanhat kansalliset maksuaineistostandardit sekä kotimaan että ulkomaanmaksuille. Korvautuivat XML-standardilla.

RF -viite	Creditor Reference, kansainvälisen standardin mukainen viitenumero.
STEP2	EBA Clearingin eräsiirtopohjainen vähittäismaksuja välittävä maksujärjestelmä.
Suoramaksu	Tarkoitettu sellaiselle maksajalle, jolla ei ole käytössä verkkopankkia. Pankki toteuttaa maksajan kanssa sovittujen laskujen maksamisen automaattisesti eräpäivänä. Laskuttaja toimittaa maksajalle erillisen ilmoituksen laskusta esimerkiksi postitse.
TARGET	Trans-European Automated Real-time Gross Settlement Express Transfer, Euroopan keskuspankin maksumekanismista ja euroalueen maiden kansallisten keskuspankkien omista maksujärjestelmistä muodostuva maksujärjestelmä.
UNIFI (ISO 20022)	
standardi	XML (Extensible Markup Language) merkintäkieleen pohjautuva standardi, jota on sovittu käytettävän yhtenäisissä eurooppalaisissa tilisiirroissa ja suoraveloituksissa sekä asiakasyhteyksien eurooppalaisessa standardoinnissa.
Web Services	Avoimiin standardeihin perustuva ohjelmisto, joka tukee yhteensopivaa interaktiivista tiedonsiirtoa tietokoneiden välillä. Salatun yhteyden ansiosta Web Servicesiä käytettäessä ei tarvita erillistä salaustekniikkaa.

## 1 JOHDANTO

Euroopan rahoitusmarkkinat ovat vuonna 1958 perustetun talousyhteisön myötä yhdentyneet sykäyksittäin. Euron käyttöönotto tilivaluuttana vuonna 1999 ja eurokolikoiden sekä -seteleiden käyttöönotto vuonna 2002 ovat olleet yhdentymisen näkyvämpiä edistysaskeleita. (Euroopan Keskuspankki 2006.) Talousalueen kehittymisen myötä on syntynyt tarve kehittää myös yhtenäiset maksamiseen liittyvät tuotteet, joilla kaikki samaan talousalueeseen kuuluvat maat voivat maksaa rajat ylittäviä maksuja samoin ehdoin, oikeuksin ja periaattein.

SEPA (Single Euro Payments Area) on ollut hankkeena huomattava askel kohti Euroopan yhdentymistä. (Euroopan Keskuspankki 2006a.) Yhtenäisen euromaksualueen myötä euromääräiset maksut voidaan maksaa yhdeltä pankkitililtä kaikkialle euroalueelle käyttäen yhtenäisiä maksupalveluita. Eri maiden erilaiset lainsäädännöt ja muut kaupalliset esteet sekä järjestelmien yhteensopimattomuus ovat olleet eräitä monista syistä rajat ylittävien maksujen hitauteen. Luomalla yhdenmukaiset maksujärjestelmät voidaan Euroopan sisäistä kauppaa tehostaa ja yksinkertaistaa. Talouden kasvu tarvitsee tehokasta maksujenvälitystä ja ylipäättään markkinatalous edellyttää aina toimivia maksujärjestelmiä. (Suomen Pankki 2006.)

Suomessa kansalliset tilisiirrot korvautuivat vuoden 2011 marraskuussa SEPA-tilisiirrolla ja Suomi siirtyi SEPA-aikaan ensimmäisten maiden joukossa. Kansalliset maksustandardit korvautuivat SEPA-standardilla ja myös tilinumeroiden esitystapa on IBAN-muotoinen. Suomessa siirtymän viimeinen vaihe on ajateltu sijoittuvan vuoteen 2014, jolloin kansallinen suoraveloitus tullaan korvaamaan SEPA-suoraveloituksella.



## **1.1 Tutkimuksen tausta ja motivaatio**

SEPA on ollut aiheena ajankohtainen melko kauan. SEPAan siirtymisen aikataulu on ollut pitkä ja Suomessa sen on suunniteltu jatkuvan vielä vuoteen 2014 asti. Marraskuun alussa 2011 Suomessa korvattiin kansalliset tilisiirrot SEPA-tilisiirroilla ja kansalliset maksuaineistostandardit poistuivat käytöstä. Tämä oli siirtymävaiheen yksi isoimmista muutoksista ja sitä kautta sainkin idean opinnäytetyöni tutkimukselle. Halusin selvittää eri toimialoilla työskenteleviltä henkilöiltä mielipiteitä SEPasta sen jälkeen, kun kansalliset maksuaineistot oli korvattu kansainvälisellä standardilla ja tästä oli kulunut jo jonkin aikaa. Tärkeää oli saada mielipiteitä erilaisten toimialojen näkökulmista.

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 164.) ”Tutkimus toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaisesti”. (Hirsjärvi ym. 2009, 164). Tässä opinnäytetyössä teoreettinen viitekehys ja teemahaastattelurunko täydensivät toinen toistaan.

## **1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma**

Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena on selvittää SEPAan liittyviä mielipiteitä eri toimialoilla työskenteleviltä henkilöiltä sen jälkeen, kun Suomessa SEPA-aineisto korvasi sitä edeltävät kansalliset vastaavat palvelut. Tutkimuksessa selvitetään vastaajien mielipiteitä muun muassa SEPAn tiedottamisen onnistumisesta ja siirtymän aikataulusta. Samalla selvitetään SEPAn käyttöönottoon liittyviä seikkoja. Tutkimuksessa selvitetään myös vastaajien mielipiteitä ja näkemyksiä kansainvälisestä viitenumerosta, SEPA-suoraveloituksesta ja e-laskun mahdollisesta läpimurrosta kansallisen suoraveloituksen poistuttua. Tutkimukseen haluttiin saada haastateltavia eri toimialoilta, jotta mielipiteitä saataisiin mahdollisimman erilaisista näkökulmista. Haastateltavat valikoitiin tutkimukseen täysin heidän toimialansa perusteella. Opinnäytetyön tutkimukseen haastateltiin henkilöä pankista, ohjelmistotalosta, tilitoimistosta sekä kansainvälisesti toimivasta vientiyrityksestä.

### **1.3 Tutkimuksen sisältö ja rakenne**

Opinnäytetyön teoriaosuuden aloituskappaleessa kerrotaan yleisesti SEPAsta. Teoriaosuudessa käsitellään myös tärkeimmät toimijat SEPAn takana sekä kerrotaan lyhyesti SEPA-infrastruktuureista, standardoinnista ja maksupalveludirektiivistä. Teoriaosuudessa käydään läpi myös SEPAan liittyvät palvelut sekä kerrotaan lyhyesti, miten kukin palvelu on vaikuttanut niitä käyttävään asiakkaaseen ja yritykseen. Lopuksi pohditaan lyhyesti SEPAn mahdollisuuksia ja haasteita.

Tutkimuksen toteutus -luvussa kerrotaan tarkemmin tämän opinnäytetyön tutkimukseen valitusta tutkimusmenetelmästä. Tämän jälkeen käydään läpi tutkimustuloksia ja johtopäätöksiä.

## 2 SEPA

SEPA on lyhenne englanninkielisestä käsitteestä Single Euro Payments Area ja tarkoittaa yhtenäistä euromaksualuetta. Yhtenäiseen euromaksualueeseen kuuluu yhteensä 32 maata: kaikki EU-maat sekä Norja, Islanti ja Liechtenstein sekä Monaco ja Sveitsi. SEPA-alueen sisällä voi kaikissa 32 maassa maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin, oikeuksin ja velvollisuuksin riippumatta siitä, onko maksu maan sisäinen vai rajat ylittävä. (Tapiola 2012)

Euroopan Unionissa taloudellisen yhdentymisen aste on ollut vaihtelevaa. Euroopan talousyhteisö perustettiin vuonna 1958 ja se on kehittynyt siitä nykyiseksi Talous- ja rahaliitoksi, EMU:ksi. Euroopan talous- ja rahaliitto onkin ollut merkittävä askel kansantalouksien yhdentymisessä. Kaikki EU:n 27 jäsenvaltiota osallistuvat talous- ja rahaliittoon muodostaen yhdessä yhteisömarkkinat, joista käytetään nimeä sisämarkkinat. EU-maat koordinoivat taloudellista päätöksen tekoa Euroopan talous- ja rahaliiton tavoitteita tukeakseen. Nämä maat muodostavat euroalueen, ja yhteisvaluutan lisäksi niillä on yhteinen rahapolitiikka, jota ohjaa Euroopan keskuspankki. (Euroopan keskuspankki 2006b, Euroopan komissio 2007a, Euroopan komissio 2007b)

Jäsenvaltioilla on ollut 1950-luvulta lähtien halu syventää taloudellista yhteistyötä, tavoitteena vahvistaa poliittisia siteitä ja suojella yhteisömarkkinoita. Euroopan talousyhteisön perustamisen jälkeen rahoitusmarkkinat Euroopassa ovat yhdentyneet sykäyksittäin. Näkyvämpiä edistysaskeleita ovat olleet euron käyttöönotto tilivaluuttana vuonna 1999 ja myöhemmin euroseteleiden ja -kolikoiden käyttöönotto vuonna 2002. Merkittävä, mutta vähemmän näkyvä edistysaskel oli myös vuonna 1999 keskuspankkien suurten maksujen maksujärjestelmän TARGETin perustaminen. TARGET on euroja käyttävän rahoitusjärjestelmän selkäranka, jonka kautta toteutetaan eurojärjestelmän yhteistä rahapolitiikkaa. (Euroopan keskuspankki 2006c)

SEPA on hankkeena jälleen yksi, ja huomattava askel kohti Euroopan yhdentymistä. Yhtenäisen euromaksualueen myötä euromääräiset maksut voidaan maksaa yhdeltä pankkitililtä kaikkialle euroalueelle käyttämällä yhtenäisiä maksupalveluja. (Euroopan keskuspankki 2006d)

### 3 SEPAN TÄRKEIMMÄ TOIMIJAT

SEPA on eurooppalaisten pankkien, Euroopan keskuspankin ja kansallisten pankkien sekä Euroopan komission hanke, jonka tavoitteena on harmonisoida maksuliikenteen infrastruktuuri sekä palvelut SEPA-alueen maissa. (Basware 2012)

Euroopan pankkisektori vastaa euroalueen maksujärjestelmien rakenteiden uudistamisesta ja niiden toiminnasta. Alkuvaiheessa uudistukset voivat maksaa paljon, mutta vähitellen euroalueen maksuista alkaa koitua pankkisektorille säästöjä sekä mahdollisesti myös uusia tuloja. Pankkisektori käynnisti tämän haastavan hankkeen vuonna 2002 perustamalla yhteistyöjärjestökseen Euroopan maksuneuvoston (European Payments Council), EPC:n. Euroopan maksuneuvosto on uusi, SEPA -hanketta koordinoiva itsesääätelyelin, johon kuuluu 65 eurooppalaista pankkia. Mukana ovat muun muassa Euroopan kolme luottolaitossektorin järjestöä sekä Euro Banking Association, EBA. Euroopan maksuneuvostossa on mukana edustajia EU:sta, Liechtensteinista, Norjasta sekä Sveitsistä, ja tavoitteena heillä on saada euromaksut kaikissa maissa SEPA-vaatimusten mukaisiksi. (Euroopan keskuspankki 2006e)

Euroopan maksuneuvosto pyrkii tekemään yhteistyötä Euroopan komission ja Euroopan keskuspankkijärjestelmän, EKPJ:n kanssa. Euroopan komissio on muun muassa laatinut strategian, jolla pyritään poistamaan sisämarkkinoiden esteitä sekä yksinkertaistamaan sääntelyä. Maksuneuvosto toimii siis tavallaan koko pankkisektorin yhteisenä päätöksentekuelimenä, vaikka sen päätökset eivät olekaan sitovia. Maksuneuvostolla on useita työryhmiä sekä alatyöryhmiä, jotka keskittyvät maksamisen eri osa-alueisiin. (Suomen Pankki 2012)

Eurooppalaiset selvitys- sekä toimitusjärjestelmät varmistavat, että SEPA -maksuvälineillä suoritettut maksut menevät perille minne tahansa euroalueella. Tähän toimintaan osallistuu monia infrastruktuurintoimittajia, kuten korttien käsittelijöitä, eurooppalaisten clearingkeskusten yhteinen järjestö European Automated Clearing House Association

(EACHA), sekä euromääräisiä maksuja välittävien pankkien yhteenliittymä Euro Banking Association (EBA). EACHA kehittää menettelyjä, joilla selvitys- ja toimituskeskusten infrastruktuurien yhteensopivuutta voidaan edistää. EBA on muun muassa kehittänyt STEP 2:n eli ensimmäisen Euroopan laajuisen maksujärjestelmän, jossa selvitetään sekä kotimaisia että maiden välisiä pieniä euromaksuja. (Euroopan keskuspankki 2006f)

Euroalueen yritykset; yhtiöt, pienet ja keskisuuret yritykset sekä vähittäiskaupat ovat mukana kehittämässä standardeja, joilla automatisoidaan maksujen käsittely laskun lähettämisestä aina maksutietojen välitykseen. Tavoitteena on automatisoida prosessit alusta loppuun ja pienentää näin maksamisesta sekä maksujen vastaanottamisesta aiheutuvia kustannuksia. (Euroopan keskuspankki 2006g)

Suomessa toimivien pankkien yhtenäiseen euromaksualueeseen siirtymistä koordinoidaan Finanssialan Keskusliiton yhteistyöelimissä. Yhteistyöelimiin osallistuvat pankkien ja Finanssialan Keskusliiton edustajat. Sidosryhmien näkemysten huomioonottaminen tukee yhtenäisen euromaksualueen toteutumista suunnitellulla tavalla. Suomen SEPA-organisaatiossa keskeisessä asemassa ovat SEPA-foorumi ja sen ydinryhmä. (Finanssialan Keskusliitto 2012)

SEPA-foorumi kokoontuu säännöllisin väliajoin käsittelemään ajankohtaisia euromaksualueen asioita. Se koostuu laajasti sellaisten osapuolten edustajista, joiden rooli yhtenäisen euromaksualueen toteutumisessa on merkittävä. Foorumin jäsenet ovat julkisesta hallinnosta, keskusjärjestöistä, liitoista, muista yhteisöistä, suuryrityksistä, pienistä ja keskisuurista yrityksistä, kaupan alalta, ohjelmistotaloista, maksupäätevalmistajista ja niin edelleen. SEPA-foorumin ydinryhmään on kutsuttu edustajia joistakin laajan SEPA-foorumin jäsenorganisaatioista. Ydinryhmän tavoitteena on saada aikaan aktiivisesti toimiva ryhmä erilaisten sidosryhmien edustajia, jotka sitoutuvat omalla työpanoksellaan toteuttamaan yhtenäistä euromaksualueutta. SEPA-foorumin ydinryhmä ottaa kantaa erilaisiin yhteistä euromaksualueutta koskeviin asioihin ja aikatauluihin. Asioita valmistellaan Finanssialan Keskusliiton piirissä ja niitä käsitellään

toimielimissä. Yhteisistä asioista päättävänä elimenä toimii Maksuliiketoimikunta. Yhteisiä asioita sekä aikatauluja valmistellaan maksuliikejaostossa. Lisäksi yksittäisiä asioita valmistellaan projekteissa sekä työryhmissä. (Finanssialan Keskusliitto 2012a)

### **3.1 SEPA -infrastruktuurit**

Infrastruktuurit mahdollistavat euromaksujen toimivan selvityksen sekä toimituksen. Selvityksellä tarkoitetaan maksumääräysten lähettämistä, täsmäyttämistä ja vahvistamista. Siinä selvitetään, kuinka suuret summat lopulta siirtyvät, oli kyseessä sitten yksittäinen maksu tai useampi maksu kerrallaan. Toimitus on puolestaan varojen siirtämistä maksajalta maksun saajalle ja maksajan pankilta maksun saajan pankille. (Euroopan keskuspankki 2006h)

SEPA -tilisiirroissa ja -suoraveloituksissa infrastruktuurien toimittajien on noudatettava yhtenäisen euromaksualueen selvitys- ja toimitusohjeiston periaatteita. Infrastruktuurien toimittajilla tarkoitetaan esimerkiksi selvitys- ja toimituskeskuksia, korttiohjelmien toimittajia sekä muita maksujen käsittelijöitä, jotka ohjaavat maksuihin liittyviä tietoja rahoituslaitokselta toiselle. (Euroopan keskuspankki 2006i)

Tavoitteena on luoda yhteinen infrastruktuuri, jossa kaikkien euromaksujen suoritus, vastaanotto sekä toimitus voidaan hoitaa suoraan tai ainakin epäsuorasti. (Euroopan keskuspankki 2006j)

### **3.2 Standardointi**

Standardeiksi kutsutaan sääntöjä, joilla ohjaillaan tekniikan kehitystä, toimintaa sekä yhteistyötä. Tietojärjestelmät eivät voisi toimia yhdessä ilman teknisiä standardeja. Standardit edistävät myös maksutapahtumien automatisointia. (Euroopan keskuspankki 2006k)

Euroopan maksuneuvosto laatii standardeja, jotta euroissa suoritettavat maksut voitaisiin käsitellä alusta loppuun täysin automaattisesti. Liiketoiminnan tarpeet edellyttävät tiettyjen tietojen siirtymistä yhteisessä muodossa rahoituksenvälittäjältä toiselle. Nämä tiedot on

koottu sääntökirjoihin, ja ne koskevat yhtenäisellä euromaksualueella suoritettavia tilisiirtoja ja suoraveloitusta. (Euroopan keskuspankki 2006l)

Euroopan maksuneuvosto on julkaissut liiketoiminnan tarpeiden pohjalta sovitut loogiset tietoelementit, joista Kansainvälinen standardisoimisjärjestö, (International Organization of Standardization) ISO, on kehittänyt UNIFI XML-sanomastandardit (ISO 20022 UNiversal Financial Industry message standard). Pankkien välisessä SEPA-tilisiirron ja SEPA-suoraveloituksen tapahtumien välityksessä käytetään ISO 20022 XML-pohjaisia sanomia. Yrityksiä ja pankin välisissä yhteyksissä on otettu tilisiirtopalveluissa käyttöön ISO 20022 XML -sanomat kansallisten sanomastandardien sijaan ja myös SEPA suoraveloituspalvelu toimii XML-standardilla. (Euroopan keskuspankki 2006m, Finanssialan Keskusliitto 2012b)

Euroopan maksuneuvosto on määritellyt UNIFI -sanomien käytön SEPAn toteutusohjelmassa. Tavoitteena onkin, että asiakkaat ja pankit voivat käyttää samaa standardia riippumatta siitä, mitä pankkia käytetään tai siitä, onko kysymyksessä maksu maan sisällä tai maksu toiseen SEPA-maahan. UNIFI -standardien noudattaminen on pakollista pankkien välisessä toiminnassa ja niiden käyttöä myös pankin ja asiakkaan välillä suositellaan. (Euroopan keskuspankki 2006n, Finanssialan Keskusliitto 2012c)

### **3.3 Maksupalveludirektiivi**

Yhtenäisen euromaksualueen toteutumiselle on ollut edellytyksenä myös yhtenäinen lainsäädäntö, jossa määritellään koko Euroopan alueelle yhtenevät maksujen välityksen ehdot. EU:n maksupalveludirektiiviin sisämarkkinoilla perustuvat maksulaitoslaki ja maksupalvelulaki astuivat voimaan Suomessa toukokuun alussa 2010. Maksupalveludirektiivillä on tarkoitus varmistaa, että maksamisesta EU:n sisällä tulee yhtä helppoa, tehokasta ja turvallista kuin maksamisesta jäsenvaltioiden sisällä. Lain soveltamisalaan kuuluvia maksupalveluja ovat muun muassa tilisiirrot, suoraveloitukset sekä maksukorttimaksut. Maksupalveludirektiivillä vahvistetaan maksupalvelujen käyttäjien, kuten kuluttajien, vähittäiskauppioiden, pienten ja suurten yritysten sekä



viranomaisten oikeuksia ja suojaa. (Suomen Pankki 2012a, Tilisanomat 2010, Euroopan Keskuspankki 2007)

Direktiivillä yhdenmukaistetaan sovellettavia säännöksiä. Yhdenmukaistaminen helpottaa pankkialalla SEPA-maksuvälineiden käytännön toteutusta ja käyttäjien keskuudessa niiden käyttöönottoa. Direktiivillä luodaan myös asianmukaiset vakauseroittajajärjestelyt vähittäismaksualueiden uusien toimijoiden varten. Vakauseroittajajärjestelyt vahvistavat kuluttajan suojaa sekä edistävät kilpailua ja innovointia. (Euroopan Keskuspankki 2007a)

## **4 SEPA-PALVELUT**

Vähittäismaksujärjestelmät ovat kehittyneet eri maissa niiden kansallisten tarpeiden pohjalta. Maasta toiseen suoritettavia maksuja on ollut vähän, joten pankit ovat keskittyneet kehittämään kotimaisia maksujärjestelmiään mahdollisimman tehokkaiksi ja toimiviksi. Yhteisen talousalueen muodostumisen myötä on syntynyt kuitenkin tarve yhtenäisiin, koko alueen kattaviin maksamiseen liittyviin tuotteisiin, joilla kaikki yhteiseen talousalueeseen kuuluvat maat voivat maksaa. (Suomen pankki 2012a).

Yhteiset standardit, aiempaa nopeampi maksujen toimitus sekä yksinkertaisemman maksamiseen liittyvät prosessit tuovat hyötyä koko EU-alueen taloudelle. Merkittävimpänä hyötynä on maksamisen kokonaistehokkuuden lisääntyminen. (Suomen pankki 2012b)

SEPA-hankkeella halutaan saavuttaa mahdollisimman automaattinen maksujen käsittely yhteisin standardein, sopia yhteisistä maksutavoista, tehostaa sekä kotimaan- että ulkomaanmaksujen käsittelyä ja huolehtia kustannustehokkuudesta. Lopullisena tavoitteena on euroalueen vähittäismarkkinoiden yhdistyminen suureksi sisämarkkina-alueeksi. Euroopan maksuneuvosto kehittää koko ajan hankkeen rakenneosia, ja niiden valmistuttua siirrytään lisäpalveluiden kehittämiseen. Näiden avulla päästään vähitellen täysin automaattiseen, paperittomaan maksujen käsittelyyn, jossa käytetään yhtenäisen euromaksualueen vaatimusten mukaisia maksuvälineitä. SEPA-hanke kattaa kaikki käteisen ohella tärkeimmät maksutavat: tilisiirron, korttimaksun sekä suoraveloituksen. (Suomen pankki 2012c, Euroopan keskuspankki 2006o)

### **4.1 SEPA-tilisiirto**

SEPA-tilisiirrolla voidaan maksaa ja vastaanottaa maksuja sekä kotimaassa että muualla SEPA-alueella. SEPA-tilisiirto välittyy eurooppalaiseen pankkiin yhtä nopeasti kuin toiseen kotimaiseen pankkiin. SEPA-tilisiirto maksetaan samalla tavalla riippumatta siitä, onko se menossa kotimaahan tai muualle Eurooppaan, tilítiedot annetaan IBAN- ja BIC-koodeilla ja

tilisiirron summa siirtyy kokonaisuudessaan maksun saajan tilille. (Finanssialan keskusliitto 2012d, Nordea 2012)

Suomessa korvattiin vuoden 2011 loppuun mennessä ISO 20022 XML-pohjaisilla SEPA-tilisiirroilla vanhat kotimaiset standardit sekä maksujen, palkkojen, eläkkeiden että etuuksien maksamisessa ja vuoden 2012 alusta lähtien Suomessa on käytetty vain SEPA-tilisiirtoja. Vanhat kansalliset maksuaineistostandardit LM02, LM03, TS ja LUM poistuivat käytöstä. Suomessa toimivat pankit täydensivät SEPA-tilisiirtoa lisäpalveluin, jotta vanha suomalainen palvelutaso säilyisi. Maksaja voi halutessaan yhdistellä SEPA-tilisiirtoon useita veloitus- tai hyvityslaskuja ja myös todellinen maksupäivä välitetään saajalle. Suomalaisen viitenumeron tilalle tuli kansainvälinen viite 1.12.2010 alkaen, mutta vanhan suomalaisen viitenumeron käyttöä on mahdollista jatkaa toistaiseksi. Myös suomalainen viivakoodistandardi on päivitetty käyttämään IBAN-tilinumeroa sekä kansainvälistä viitettä. IBAN-tilinumeron sisältävät tilinsiirtolomakkeet otettiin käyttöön 1.4.2011 ja 1.1.2013 lähtien ainoastaan niiden käyttäminen on sallittua. (Finanssialan keskusliitto 2012e)

#### **4.2 SEPA-tilisiirron vaikutukset yksityisasiakkaille ja yrityksille.**

SEPA-tilisiirrolla on voinut maksaa ja vastaanottaa maksuja kaikkialla SEPA-alueella 28.1.2008 lähtien. Asiakkaan ja pankin tunnistetietona käytetään tilinumeron kansainvälistä esitystapaa, IBAN-tilinumeroa ja pankkitunnistetta, BIC-koodia. Näiden perusteella maksu välitetään maksun saajalle silloin, kun maksun saaja- tai lähettäjäpankit sijaitsevat Suomessa tai jommankumman ollessa toisessa SEPA-maassa. IBAN-tilinumerot on otettu käyttöön myös e-laskuaineistossa. (Finanssialan keskusliitto 2012f)

Yrityisasiakkaiden maksamat toistuvaissuoritukset, kuten palkat, eläkkeet ja etuudet erotetaan lisäkoodilla ”SALA” muusta maksuaineistosta. Palkka-aineistossa aiemmin annetun palkanmaksupäivän sijasta maksutoimeksiannolle annetaan eräpäiväksi palkanmaksupäivää edeltävä pankkipäivä ja maksut ovat saajien tileillä seuraavana pankkipäivänä riippumatta saajan pankista. SEPA-tilisiirrolla voidaan vielä käyttää

perinteistä kotimaista viitettä, mutta myös uuden kansainvälisen viitestandardin, niin sanotun RF-viitteen, käyttö on mahdollista. Kansainvälinen viite mahdollistaa jatkossa viitteellisten maksujen hyödyt myös rajat ylittävissä maksuissa. Tili- ja tapahtumaraportoinnissa kotimaista konekielistä tiliotteen standardia voi edelleen käyttää. ISO 20022 XML -standardiin perustuva tiliraportointi on käyttöönotettavissa kunkin pankin oman aikataulun mukaisesti. Tiedonsiirto- ja turvamenettelyissä pankin ja asiakkaan välillä on vielä pankkikohtaisia eroja. Useimmat pankit tukevat asiakkaan ja pankin välillä uutta tiedonsiirto- ja turvamenettelyä, Web Serviceä, joka on nykyaikainen tietoliikennetarkaisu yrityksen taloushallinnon ja pankin järjestelmien välisiin yhteyksiin. (Finanssialan Keskusliitto 2012g, Nordea 2012a)

### **4.3 SEPA-maksukortit**

Euroopan yhtenäisellä euromaksualueella liikkeelle laskettuja SEPA-maksukortteja voi kortinhaltija käyttää maksamiseen ja automaattinostoihin samankaltaisesti kaikkialla SEPA-alueella ja kaupat voivat ottaa niitä vastaan kaikkialla euroalueella. Vaatimukset täyttäviä kortteja kutsutaan SEPA-korteiksi. SEPA-korteissa on oltava EMV-siru ja SEPA-korttimaksujen vastaanottamiseksi kauppias tarvitsee EMV-sirua lukevan maksupäätteen. Kauppias päättää kuitenkin itsenäisesti siitä, mitä korttityyppiä kauppa hyväksyy maksuvälineenä. SEPA-maksukortilla maksettaessa kuluttajan käyttökokemus on koko euroalueella sama ja kortin käyttö näkyy asiakkaan tilillä euroalueen laajuisesti kuten kotimaisessa käytössä tällä hetkellä. (Finanssialan Keskusliitto 2012h)

Suomalaiset kortinmyöntäjät ovat jakaneet asiakkailleen SEPA-yhteensopivia yleismaksukortteja vuoden 2008 alusta lähtien. Pankit sekä muut kortinmyöntäjät ovat tehneet päätökset korttivalikoimastaan itsenäisesti. Suomessa korttimaksaminen on yleistä ja maksukortit ovatkin meillä yleisin vähittäismaksutapa. Vuonna 2011 maksukorteilla maksettiin Suomessa yhteensä 1,2 miljardia kertaa ja maksukorttitapahtumien yhteenlaskettu arvo oli yli 40,5 miljardia euroa. Kaikista Suomen 12,4 miljoonasta kortista SEPA-yhteensopivia maksukortteja arvioidaan olevan noin 10 miljoonaa kappaletta vuoden

2011 lopussa. Pankkien jakamista korteista 99,6 % on SEPA-yhteensopivia. (Finanssialan Keskusliitto 2012i)

#### **4.4 SEPA-maksukorttien vaikutukset kuluttajiin ja kauppoihin**

Kuluttajille SEPA-yhteensopiviin maksukortteihin siirtyminen näkyy korttien vaihtumisena sirukortiksi ja tunnusluvun käyttönä korttimaksutapahtuman yhteydessä. SEPA-sirukortilla maksettaessa asiakas syöttää itse kortin sirukortinlukijaan ja allekirjoituksen sijaan hyväksyy korttimaksun näppäilemällä tunnusluvun laitteeseen. (Finanssialan Keskusliitto 2012j)

Korttitapahtumien vastaanottajat pyrkivät siihen, että vuoden 2012 loppuun mennessä SEPA-korttien käyttöönotto Suomessa saadaan päätökseen. SEPA-maksukorttien vastaanottamiseksi kauppialla tulee olla EMV-sirua lukeva maksupääte. Kaupoilla on kuitenkin itsenäinen päätäntävalta SEPA-maksupäätteiden käyttöönoton aikatauluista ja toteutustavasta. Kauppias päättää siitä, minkä SEPA-korttimaksutapahtumien tilittäjän kanssa tekee sopimuksen. Sopimus tehdään korttien vastaanottamisesta ja tapahtumien välittämisestä. Vastaanottamista koskevissa sopimuksissa osapuolet sopivat muun muassa hinnoittelusta, palvelun ehdoista, mitä korttiohjelmien mukaisia kortteja sopimus koskee sekä muista korttitapahtumien vastaanottamiseen liittyvästä asioista. SEPA-korttiohjelmat perustuvat EMV-standardiin. Tavoitteena onkin, että korttien vastaanottaminen kaupoissa perustuu kattavasti sirukorttipohjaiseen maksamiseen. Kaupalle yhdenmukaistus ja standardointi mahdollistavat entistä tehokkaamman korttimaksamisen ja laajemman asiakaskunnan. (Finanssialan Keskusliitto 2012k)

#### **4.5 SEPA-suoraveloitus**

Eurooppalaiset pankit ovat voineet ottaa käyttöön yhtenäisen SEPA-suoraveloituksen 1.11.2009 alkaen. SEPA-suoravelotus eroaa merkittävästi suomalaisesta suoravelotuksesta ja soveltuu erityisesti rajat ylittävien maksujen keräämiseen. Kotimainen suoraveloitus tulee poistumaan käytöstä 1.2.2014 mennessä, joten suoraveloitusta laskutuksessa käyttävien yritysten on korvattava se muilla ratkaisuilla siirtymäkauden kuluessa. Suomessa

pankit ovat suositelleet kotimaisen suoraveloituksen korvaamista pääsääntöisesti e-laskulla ja niin sanotulla suoramaksulla. (Finanssialan Keskusliitto 2012l)

SEPA-suoraveloituksessa asiakas antaa valtakirjan suoraan laskuttajalle, joka arkistoi valtakirjat ja ylläpitää valtakirjarekisteriä. SEPA-suoraveloituspalveluiden valtakirjat ovat lähtökohtaisesti paperisia, mutta maksajalla on mahdollisuus antaa valtakirja myös sähköisesti laskuttajan verkkosivuilla mikäli molempien, sekä maksajan että laskuttajan pankit tarjoat SEPA-suoraveloituksen sähköisen valtakirjan palvelua. Sähköisen valtakirjan hyviä puolia on, että se lisää maksamisen turvallisuutta, kun palvelussa maksajan pankki tunnistaa maksajan esimerkiksi verkkopankkitunnusten avulla ja tarkastaa maksajan tilinkäyttöoikeuden. SEPA-suoravelotuspalveluita on kahdenlaisia. On niin sanottu peruspalvelu (SEPA Core Direct Debit), jossa maksaja voi olla yksityishenkilö tai yritys. Peruspalvelussa maksupalvelulaki antaa suoraveloituksen maksajalle oikeuden vaatia jo maksetun suoraveloituksen palautusta kahdeksan viikkoa maksamisen jälkeen, jos laissa määritellyt edellytykset täyttyvät. Yritysten välisessä SEPA-suoraveloituspalvelussa (SEPA B2B Direct Debit) maksaja on aina yritys ja suoraveloituksen palautus ei ole mahdollista. (Finanssialan Keskusliitto 2012m)

#### **4.6 Kotimaisen suoraveloituksen poistumisen vaikutukset asiakkaille**

Laskuttaja päättää siitä, mitä laskutusvaihtoehtoja tarjoaa asiakkailleen kotimaisen suoraveloituksen korvaamiseksi. Suomalaiset pankit suosittelevat kotimaisen suoraveloituksen korvaamista e-laskulla ja suoramaksulla. E-laskuun siirtyminen edellyttää, että maksaja-asiakkaalla on käytössä verkkopankki. E-laskun automaattisessa maksamisessa maksaja antaa pankilleen toimeksiannon maksaa laskuttajan laskut automaattisesti SEPA-tilisiirtona pankkitililtään. Halutessaan maksaja voi hyödyntää e-laskua myös ilman automaattista maksamisen palvelua ja hyväksyä jokaisen laskun erikseen maksettavaksi verkkopankissaan. Suoramaksua voi puolestaan käyttää asiakkaat, joilla ei ole käytössä verkkopankkia. Suoramaksussa maksaja antaa pankilleen toimeksiannon maksaa laskuttajan pankkiin lähettämän e-laskun eräpäivänä pankkitililtään.

Laskuttaja lähettää laskun tiedot maksajalle esimerkiksi postitse. Suoramaksu maksajan kannalta vastaa palvelutasoltaan ja toiminnallisuudeltaan nykyistä suoraveloitusta. (Finanssialan keskusliitto 2012n)

#### **4.7 SEPAn mahdollisuudet ja haasteet**

Yhtenäinen euromaksualue tuo mukanaan suuria mahdollisuuksia ja haasteita sen kaikille osapuolille. Kilpailu lisääntyy, kun sisämarkkinoiden palveluntarjoajat voivat tarjota tuotteitaan kaikkialla euroalueella. Palveluntarjoajia on paljon ja alueen laajuus pienentää tuotannon yksikkökustannuksia, mikä tarkoittaa monenlaisia kilpailukykyisiä maksutapoja niitä tarvitseville asiakkaille. Yhtenäinen euromaksualue tuo mukanaan myös paljon muita etuja. (Euroopan Keskuspankki 2006p)

Maksaminen on kiinteä osa kaikkea taloudellista toimeliaisuutta. Koko talouden toiminta helpottuu maksamisen yksinkertaistuttua. Kun Euroopan kaikki euromaksut välitetään yhdenmukaisessa muodossa, palvelun tarjoajien ja infrastruktuurien tehokkuuserot tulevat näkyviin. Asiakkaat maksupalveluita, sekä pankit infrastruktuuritoimittajia valitessaan pystyvät vertailemaan palvelun tasoa ja hintaa. Mahdollisuus palvelujen tason ja hinnan vertaamiseen johtaa väistämättä siihen, että parhaat hyötyvät ja heikoimpien on parannettava suoritusta selviytyäkseen. Lisääntyvä kilpailu tulee tehostamaan toimintaa ja hyödyttää ennen kaikkea asiakkaita. (Suomen Pankki 2008)

Ilman maksu- ja selvitysjärjestelmien kehittymistä, eurooppalaiset rahoitusmarkkinat eivät voi nykyaikaistua ja monipuolistua. Kansallisilla markkinoilla maksujenvälitys on jo usein tehokasta ja palveluissa on kilpailua, mutta rajat ylittävät maksut ovat olleet hitaita ja kalliita. Vähittäismaksujen infrastruktuuri ei ole kehittynyt rajat ylittävien maksujen osalta yhtä tehokkaasti kuin välitysjärjestelmät kotimaassa. Yhtenäinen euromaksualue mahdollistaa, että Euroopassa toimivat yritykset voivat tehostaa ja yksinkertaistaa omaa kassanhallintaansa. Yhtenäinen euromaksualue tuottaa tehokkuushyötyjä myös maksujenvälitystä laajemmalle, koko yrityssectorille, kun kotimarkkinayrityksiltä poistuu este laajentaa markkinoita muuallekin Eurooppaan. (Suomen Pankki 2008a)

SEPA voi nostaa ensisijassa muun muassa pankkien kustannuksia vaatimalla erilaisia investointeja, mutta uudenlaista tekniikkaa hyödyntäen investointien tuotantokustannukset saadaan entistä edullisemmin. Tehokkuus kasvaa, kun SEPA mahdollistaa maksuvolyymien keskittämisen. Kiristynvä kilpailu pakottaa pankit tarkastelemaan prosessejaan entistäkin kriittisemmin ja hakemaan näin lisää tehokkuutta. (Suomen Pankki 2008b)

Yhtenäinen euromaksualue on siis jo olemassa, ainakin Suomessa. Mikään muu merkittävä maa ei vain tähän mennessä ole toteuttanut siirtymää yhtä konkreettisesti kuin esimerkiksi Suomi ja epäilemättä Euroopasta löytyy pankkeja, jotka eivät pysty vastaamaan toimintaympäristön muuttuviin haasteisiin. Suomella on pitkä kokemus sähköisestä, konekielisestä maksujenvälityksestä ja yhtenäisen euromaksualueen myötä sitä voidaan hyödyntää entistä laajemmilla markkinoilla. Muiden jäsenmaiden kansallisten pankkien tulee vielä huolehtia, että ne vievät asiat käytäntöön, eli tekevät saman, mitä Suomessa on jo tehty. Suomalaiset yritykset ja pankit ovat tehneet merkittävän osan vaadittavista investoinneista. Pankkien on mahdollista tarjota näitä yhtenäisen euromaksualueen palveluita asiakkaille myös alueilla, jossa yritykset eivät vielä ole kovin pitkällä taloushallintonsa automatisoinnissa. Yhtenäisen euromaksualueen hyödyt toteutuvat vasta, kun kaikki maat ovat aidosti mukana. (Suomen Pankki 2008c, Kauppalehti 2012)



## **5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

Tässä tutkimuksessa on käytetty kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen aineisto on kerätty haastattelemalla neljää eri toimialalla työskentelevää henkilöä. Haastatteluun osallistui henkilö pankista, ohjelmistotalosta, tilitoimistosta ja kansainvälistä kauppaa harjoittavasta vientiyrityksestä. Haastateltavat on valittu tutkimukseen heidän toimialansa perusteella ja haastattelut suoritettiin kevään 2012 aikana.

### **5.1 Kohdehenkilöiden esittely**

Tutkimukseen haastatellut henkilöt ovat eri toimialoilta valittuja asiantuntijoita. Haastattelut on suoritettu nimettömänä ja haastateltavien vastaukset käsitellään luottamuksellisesti niin että haastateltavia ei voida vastausten perusteella tunnistaa.

Haastatteluun osallistui neljä henkilöä. Haastattelin tutkimustani varten maksuliikenneasioista vastaavaa henkilöä pankista, henkilöä ohjelmistotalosta, henkilöä tilitoimistosta sekä kansainvälistä kauppaa harjoittavasta yrityksestä SEPA-asioista vastaavaa henkilöä.

### **5.2 Tutkimusmenetelmän valinta**

Tässä tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja siinä pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 161.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tiedon hankintaa ja aineistoa kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja tutkimuksessa suositetaan ihmistä tiedon keruun instrumenttina. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Tutkimuksessa luotetaan omiin havaintoihin ja keskusteluihin tutkittavien kanssa. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Tapahtumille on mahdollista löytää monensuuntaisia suhteita ja tulokseksi voidaan saada vain ehdollisia selityksiä johonkin aikaan tai paikkaan rajoittuen. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Kvalitatiivisessa

tutkimuksessa aineiston hankinnassa suositaan laadullisten metodien käyttöä, kuten teemahaastatteluja, osallistuvaa havainnointia tai ryhmähaastatteluja. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina tulkiten aineistoa sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Karkeimmillaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ymmärretään yksinkertaisesti aineiston ja analyysin muodon kuvaukseksi. (Eskola & Suoranta 2008, 13.)

Tutkimushaastattelut voidaan jaotella kolmeen ryhmään: lomakehaastatteluun, teemahaastatteluun ja avoimeen haastatteluun. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Tavallisesti haastatteluja erotellaan niiden strukturoitumisen ja muodollisuuden mukaan, eli kuinka säädely haastattelu tilanne on. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Yhtenä haastattelun ääripäänä on täysin strukturoitu haastattelu, jossa ennalta laaditut kysymykset esitetään tietyssä järjestyksessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Toisena ääripäänä on strukturoimaton haastattelu, toisin sanoen täysin vapaa haastattelu, jossa haastattelijalla on mielessä vain tietty aihe ja keskustelu käydään vapaasti tämän aihepiirin sisällä. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Tutkimuksessani haastattelumuotona käytetään teemahaastattelua. Teemahaastattelussa aihepiirit, eli teema-alueet ovat usein tiedossa, mutta haastattelussa kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa ja niiden järjestys voi puuttua kokonaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Tutkimukseni haastatteluissa käytin puolistrukturoitua haastattelurunkoa, johon olin laatinut valmiit teemat. Puolistrukturoitu haastattelurunko mahdollisti melko vapaan keskustelun, jossa haastateltavien oli mahdollista kertoa omakohtaisia mielipiteitä ja kokemuksia aiheeseen liittyen. Puolistrukturoidun haastattelurungon avulla oli mahdollista selvittää kunkin toimialan näkökulma aiheesta, ja lähes samojen teemojen esittäminen jokaiselle haastateltavalle helpotti myöhemmässä vaiheessa saatujen vastausten vertaamista keskenään.

### **5.3 Tutkittavan ryhmän rajausta ja haastateltavien kuvaus**

Kvalitatiivisen tutkimuksen yksi tyypillinen piirre on, että kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Tutkimukseni alussa minulle oli selvää,

miltä eri toimialoilta haluan saada haastateltavia mukaan. SEPAn tuomat muutokset ovat vaikuttaneet näihin kyseisiin toimialoihin jollakin tapaa ja tuoneet jokaiselle niistä omanlaisia investointeja. Mielestäni tutkimukseen oli mahdollista saada kattavasti mielipiteitä haastatteleamalla ainakin kyseisiltä toimialoilta henkilöitä. Haastateltavat henkilöt valikoituivat mukaan siis heidän toimialansa perusteella. Tutkimukseeni haastattelin neljää henkilöä eri toimialalta. Ensimmäinen haastateltava oli erään tilitoimiston toiminnan johtaja. Toinen haastateltava henkilö oli maksuliikenne asioiden parissa pankissa työskentelevä henkilö. Kolmas haastateltava oli kansainvälistä kauppaa harjoittavan vientiyrityksen SEPA-asioista vastaava henkilö. Neljäs haastateltava oli erään ohjelmistotalon toiminnan johtaja.

#### **5.4 Haastattelurungon esittely**

Haastattelurungon (Liite 2) viisi pääteemaa SEPAan liittyen olivat tiedottaminen, aikataulu, käyttöönotto, kansainvälinen viitenumero ja suoraveloitus/e-lasku. Haastattelurungon lopuksi oli teemana myös yhteenveto, jossa haastateltavalla oli viiden pääteema-aiheen käsittelyn jälkeen mahdollisuus kertoa vielä kokonaisvaltaisesti oma mielipide aiheeseen. SEPAsta tiedottaminen ja SEPAn aikataulu olivat haastattelun ensimmäisiä aiheita. SEPAsta tiedottamista on voinut yrityksen kannalta olla kahdenlaista; kuinka yritys on kokenut muiden sidosryhmien tai viranomaisten onnistuneen heille tiedottamisessa ja kuinka yritys on kokenut onnistuvansa tiedottaessaan omia asiakkaitaan aiheesta. SEPAn aikatauluun liittyen käsiteltiin muun muassa mielipiteitä Suomen siirtymän aikataulusta ja siitä, onko yritys saanut omat SEPA-projektiin liittyvät hankkeet valmiiksi suunnitellussa aikataulussa. SEPAn käyttöönottoon liittyvään teemaan sisältyi laajasti asioita ja tämän teeman kohdalla käsiteltiin muun muassa taloushallinnon ohjelmistoihin tehtyjä muutoksia, käyttöönoton sujuvuutta sekä SEPAn hyötyjä ja haittoja. SEPAan liittyen keskeneräisempiä asioita on kansainvälinen viitenumero sekä SEPA-suoraveloitus. Näistä haluttiin selvittää haastateltavien mielipiteitä ja muun muassa sitä, onko kumpikaan näistä, kansainvälinen viitenumero tai SEPA-suoraveloitus yrityksellä mahdollisesti käytössä. Kansallisen suoraveloituksen poistuminen on herättänyt keskustelua siitä, että viimeistään se saisi

aikaan e-laskun läpimurron Suomessa. E-laskusta kysyttiin myös haastateltavien mielipidettä ja kuinka he kokivat väitteen pitävän paikkaansa.

Haastattelurunko käsitti viisi teema-aihetta. Jokaiseen teemaan liittyen olin laatinut vaihtoehtoisia kysymyksiä niin, että haastattelutilanteessa sain niistä tarvittaessa apua. Vaihtoehtoisten kysymysten avulla minun oli mahdollista saada myös jokaiseen teemaan liittyen haastateltavalta vastaus vaikka jokin teemoista ei jotakin toimialaa olisi niin laajasti koskettanutkaan. Jokainen haastateltava työskenteli erilaisella toimialalla, joten jokaisen toimialan kohdalla teemoihin liittyvät kysymykset painottuivat hieman eri tavalla.

### **5.5 Aineiston keruu**

Lähdin miettimään mitä pankkeja, tilitoimistoja, ohjelmistotaloja ja vientiyrityksiä kaupungissani on. Selvitin valitsemani yrityksen yhteystiedot ja soitin yritykseen selvittääkseni, olisiko sieltä kenenkään mahdollista osallistua haastatteluun. Soittaessani yritykseen esittelin itseni Vaasan ammattikorkeakoulun opiskelijana ja että olin tekemässä opinnäytetyötä, jonka aiheena oli yhtenäinen euromaksualue, SEPA. Puhelussa kerroin myös, että haluaisin haastatella opinnäytetyöni tutkimusta varten yrityksestä tähän aiheeseen liittyen henkilöä. Muutamaan yritykseen puhelinsoittoja vaadittiin useampi, jotta oikea henkilö tavoitettiin. Muuten haastattelut oli mielestäni helppo sopia puhelimitse ja haastattelun ajankohtakin saatiin sovittua yleensä samaisella puhelinsoitolla. Kun henkilön kanssa oli haastattelun ajankohta saatu sovittua, lähetin puhelun jälkeen haastatteluun osallistuvalla sähköpostitse vielä erillisen saatekirjeen ja haastattelurungon. Saatekirjeessä kerroin tutkimuksen tavoitteesta, haastattelun toteutustavasta ja siitä, että vastaukset käsitellään ehdottaman luottamuksellisesti eikä haastateltavaa ole mahdollista tunnistaa valmiista työstä. Toivoin myös lupaa haastattelun nauhoittamiseen ja aikaa haastatteluun toivottiin varattavan noin tunnin verran. Haastattelurunko lähetettiin haastateltavalle etukäteen, jotta haastateltavan olisi mahdollisuus perehtyä haastattelun teemoihin ennen varsinaista haastattelutilannetta. Kaikki haastattelut tehtiin yritysten toimitiloissa. Jokaisessa yrityksessä haastattelu voitiin suorittaa häiriöttömästi huoneessa, jossa

haastattelija ja haastateltava olivat haastatteluiden ajan kahdestaan. Haastattelut suoritettiin kevään 2012 aikana.

Haastattelun alussa kysyin haastateltavalta lupaa haastattelun nauhoitukseen. Kaikki muut haastattelut nauhoitettiin, vientiyrityksestä osallistuvan henkilön haastattelua lukuun ottamatta. Ennen haastattelun alkua kertosin haastattelun aiheen ja mikä oli tutkimukseni tarkoitus. Kerroin myös että haastattelussa halusin saada mielipiteitä kyseisen toimialan näkökulmasta ja kuinka SEPAan liittyvät muutokset ovat tähän toimialaan ja yritykseen vaikuttaneet. Haastatteluun olin ottanut mukaan kopion haastattelurungosta, johon minun oli mahdollista tehdä nauhoituksen lisäksi muistiinpanoja käsin. Vientiyrityksen haastattelussa kaikki keskustelu kirjattiin muistiin paperille, koska nauhoittaminen ei ollut mahdollista. Vientiyrityksen henkilöä haastateltaessa tein muistiinpanoja keskustelusta kaiken aikaa. Otin ylös ranskalaisia viivoja apuna käyttäen keskustelun tärkeitä asioita ja kirjoitin myös kokonaisia keskustelun lauseita muistiin.

Kaikki haastateltavat olivat saaneet haastattelurungon sähköpostitse ennen varsinaista haastattelutilannetta. Haastateltavat olivatkin tutustuneet siihen etukäteen ennen haastattelun alkua. Haastattelu käytiin läpi haastattelurunkoon kirjoitettujen teemojen mukaan. Jokaista haastattelurungon teemaa kohti laadittuja kysymyksiä ei käyty järjestelmällisesti läpi, vaan teemaa käsiteltiin tilanteeseen sopivalla tavalla kokonaisuutena ja teemaan liittyviä lisäkysymyksiä esitin aina tilanteen mukaan jos oli tarvetta. Haastateltavilta sain hyvin vastauksia jokaiseen teemaan liittyen ja haastattelut sujuivat mielestäni hyvin. Haastatteluiden kestot vaihtelivat puolesta tunnista tuntiin.

Jokainen haastattelu äänitettiin tiedostoksi, vientiyrityshaastattelua lukuun ottamatta. Haastatteluiden jälkeen tiedostot litteroitiin sanatarkasti paperille. Vientiyrityshaastattelun kohdalla, haastattelu kirjoitettiin ”puhtaaksi”, eli kaikki käsin kirjaamani muistiinpanot kirjoitin uudelleen tietokoneella paperille. Aineisto lajiteltiin teema-aiheittain haastattelurungon mukaan, mikä auttoi tutkimustulosten analysointia. Aineistoa oli helpompi tulkita ja kokonaiskuva jokaisen mielipiteestä tuli paremmin esiin.

## 5.6 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikissa tehdyissä tutkimuksissa pyritään arvioimaan niiden luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin voidaan käyttää useita erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa keskeisiä käsitteistä ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validius puolestaan tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkasti kuvailtu selostus siitä, miten tutkimus on toteutettu. Tarkkuus koskee tutkimuksen jokaista vaihetta. Esimerkiksi haastattelu- ja havainnointitutkimuksissa kerrotaan tarkasti olosuhteista ja paikoista, joissa aineisto kerättiin. Samoin kerrotaan haastatteluun käytetystä ajasta, mahdollisista häiriötekijöistä, haastattelun virhetulkinnoista ja tutkijan oma itsearviointi tilanteesta. Luokittelujen tekeminen on keskeistä laadullisessa tutkimuksessa ja lukijalle tulisi kertoa luokittelun syntymisen alkujuuret ja luokittelujen perusteet. Myös tulosten tulkintaa pätee sama tarkkuuden vaatimus. Tutkijan tulisi kertoa, millä perusteella hän esittää tulkintoja ja mihin hän päätelmänsä perustaa. Tässä auttavat esimerkiksi se, että tutkija on rikastuttanut tutkimusselosteita suorilla haastatteluotteilla tai muilla autenttisilla dokumenteilla. (Hirsjärvi ym. 2009, 233.)

Tässä opinnäytetyössä pyritään lisäämään tutkimuksen luotettavuutta kertomalla tarkasti tutkimuksen toteutuksesta. Koko tutkimusprosessi on pyritty kuvaamaan tarkasti otsikon 6.5 Aineiston keruu alla. Myös tuloksia tulkittaessa tekstiin lisättiin haastateltavien suoria lainauksia, millä saatiin tutkimusselosteeseen lisää syvyyttä.

## 6 TUTKIMUSTULOKSIA

Tutkimustuloksia luvussa käsitellään haastateltavien vastauksia. Vastaukset on jaettu teemoittain viiteen eri alaotsikkoon.

### 6.1 SEPasta tiedottaminen

Haastattelun ensimmäinen teema oli SEPasta tiedottaminen. Tiedottamista on voinut yrityksessä olla kahteen suuntaan. Kuinka yritys on kokenut saavansa tietoa muilta viranomaisilta (tiedotus sisäänpäin) ja kuinka yritys on tiedottanut asiasta omia asiakkaitaan (tiedotus ulospäin). Eri toimialoilla SEPasta tiedottaminen on koettu hyvinkin eri tavalla.

Pankin näkökulmasta tiedottaminen on ollut yksi tärkeimmistä asioista, koska SEPA on valtavan iso asia pankeille. Kyseinen pankki on tiedottanut asiakkaitaan kaikkien mahdollisten kanavien, kuten pankin kotisivujen, verkkopankin, lehtien ja television kautta ja tiedottaminen on aloitettu jo hyvissä ajoin. Myös kaikissa asiakastapaamisissa SEPasta on kerrottu pankin yritysasiakkaille; millä tavalla SEPA tulee vaikuttamaan juuri kyseiseen yritykseen. Tiedottaminen on koettu onnistuneen hyvin, mutta tiedottamisen onnistuminen on paljon myös vastaanottajasta kiinni. Tiedottamisesta huolimatta moni asiakas on jättänyt muun muassa SEPA-päivitykset ”aika viime tippaan” ja haastateltava pohtikin, että ehkä päivityksen käyttöönotto ei ollut enää siinä vaiheessa pankin tiedottamisesta kiinni.

*Se on paljo myös näistä ohjelmistotaloista ollu kiinni, miten ohjelmat on sitte sopeutunu SEPA aikaan, ku on tullu näitä uusia standardeja, nää tiedosto muodot on vaihtunut ja muuta niin.*

Pankki kokee, että mitään suurempaa ei asiaan liittyen ole, jota olisi tiedottamisen suhteen voinut tehdä toisin.

Tilitoimistossa tiedottaminen koettiin sekavana ja välillä tiedottamiseen liittyviä asioita on ollut myös vaikea vastaanottajana tulkita. SEPAn tuleminen on ollut pitkään tiedossa ja

siinä mielessä valmistelut on voitu aloittaa hyvissä ajoin, mutta tiedottamiseen liittyen itse asian sisältö on jäänyt vähän ympäröidyksi.

*Pankit tiedotti omalta osalta, ja sit oli kaikki softatalot, eri kirjanpitojärjestelmät, pankkiohjelmat ja näin poispäin.*

Tietoa on tullut monesta paikasta vähäsen ja välillä asiaan liittyen koettiin myös epäterveitä piirteitä.

*Varsinkin näitten niinku pankkiohjelmisto yritysten puolelta, että siinä piti aikasessa vaiheessa rueta ostaan jotain tällasta palvelua, jolla niinku taataan se, et sit sinä päivänä ku se SEPA astuu voimaan, nii sillen olis niin ku järjestelmät niin ku ok, et saatiin vaan vissiin niin ku käytännös jonotusnumero sillä rahalla ja me ei kyllä ikinä siihen lähdetty ja me ehdittiin ihan ok.*

Tilitoimisto tiedotti SEPASTA myös omia asiakkaitaan kykyjensä mukaan ja sen tiedon perusteella, mitä heille oli tullut. Tietoa tuli valtavasti ja tilitoimistossa koettiin, että heidänkin olisi pitänyt olla tiedottamisessa asiantuntijoita, kun SEPA sisälsi niin paljon uusia sanoja ja käsitteitä.

*Kyllä mä pidän meitä ihan maallikkona tässäkin, ettei me olla mitään maksuliikenne eksperttejä täällä ja tällälailla niin ku pankkimaailman saloihin syventyneinä millään tasolla niin ku hirveesti, niin kyllä kaikki uudet termit ja tällaset sanastot ja tällaset, niin nehän on hirveen vaikeeta ymmärtää alkuvaiheessa.*

Jos tiedottamiseen liittyen olisi jotakin pitänyt hoitaa toisin, niin tilitoimiston näkökulmasta asiaa olisi pitänyt helpottaa niin, että asian yksityiskohdat olisi jätetty tiedotuksesta aluksi pois.

*Nii että se iso kuva tulee paremmin esille.*



Vientiyrityksessä sisäistä tiedottamista oli paljon, yritykseen kuuluu 17 eri tehdasta. SEPA:n tiedottamiseen liittyen yrityksen täytyi tiedottaa eri yksiköitä ja saada ymmärrys siihen, että maksut ja maksaminen tulevat muuttumaan. Ongelmana tiedottamisessa koettiin se, että kuulijakunta ei (välttämättä) ymmärrä asiaa. Vientiyritykseltä kysyin: ”onnistuiko tiedottaminen heidän mielestään?” ja tähän sanaan ”onnistuminen” kommentoitiin, että ylipäättensä missään projektissa ei koskaan onnistuta täydellisesti. Tiedottamista asiakkaiden kanssa on hoidettu niin, että kuukausittain järjestettävissä tapaamisissa on käyty SEPA-projektin tilannetta läpi. Toimittajille tiedottamisessa oli haasteensa. Periaatteessa siitä informoitiin vain niin, että yrityksellä on ”iso projekti menossa” ja SEPAan liittyvät muutokset (taloushallinnon ohjelmistoihin) koettiin enemmänkin talon sisäisiksi asioiksi. Yrityksessä käsitellään noin 500 000 laskua vuodessa, joten ohjelmiston standardin täytyy olla kunnossa, jotta kaikki toimii. Kun yritykseltä kysyttiin, olisiko jotakin tiedottamiseen liittyen voitu hoitaa toisin, yrityksen mielestä ideaalitilanne olisi ollut se, että ohjelmistojen toimintaa/toimivuutta olisi voitu testata toimittajalle asti, eli maksamisen onnistumista. Tilanne on vaatinut kärsivällisyyttä, koska jos jokin tilanne ei ole mennyt toivotulla tavalla, esimerkiksi maksamiseen liittyen, on voitu huomata vasta kuukausien päästä, että asia vaatiikin vielä korjausta.

Ohjelmistotalo koki, että heille päin tiedottamisessa on ollut valtavia puutteita. Kaikki tiedottaminen, mitä SEPAan liittyen on saatu, oli se sitten viranomaisen-viranomaiselle tai muilta tahoilta, kuten lehdistön tai kurssien kautta saatu tieto, on kohdistunut aina loppukäyttäjiiin ja varsinaiseen yritykseen. Eli loppukäyttäjiiä ja yrityksiä on tiedotettu niin, että tällainen muutos on tulossa ja näin se tulee vaikuttamaan teidän yritykseenne.

*On vähän tuntunut, että meidät on unohdettu sieltä välistä, että jonkunhan pitää hoitaa tämä.*

Tiedottaminen on koettu hajanaiseksi ja ohjelmistotalo ei osannut edes sanoa varmasti, kuka on se viranomainen, joka olisi heitä tässä asiassa tiedottanut parhaiten.

*Onko se fkl, en tiedä. Pankeistahan toki, mutta jokainen pankkihan tiedottaa niitten omasta valmiudesta. Että me tiedetään sitten kun asiakas kysyy meiltä ja sanoo; et okei, meillä on Sampo ja me halutaan siirtyä SEPA-maailmaan, mitä me tehdään. Sitten meiltä on löydyttävä ne vastaukset, koska jos asiakas kysyy Sammolta, niin hän ei välttämättä löydä sitä oikeata henkilöä Sammolta, joka sitten pystyy sanomaan ja etenkin kun siellä välissä on se meidän linkki, se ohjelmisto, mikä ton tekee. Niin mun mielestä siellä on kyllä ollut todella iso ongelma, nimenomaan siinä tiedottamisessa, että mitä tää niin ku vaikuttaa meihin ja millon me voimme odottaa että, se niin ku tärkein linkki siellä kuitenkin, eli pankki tai mikä se operaattori siellä onkaan, milloin niitten järjestelmät toimii. Mehän emme pysty toimittamaan ja antamaan ohjelmistoa asiakkaalle, joka sitten lähettää aineistoa, jos se linkki siellä välissä, se pankki, ei sitten oookkaan valmis.*

Tiedottamiseen liittyen olisi toivottu että kaikki, esimerkiksi eri operaattorit, olisi toiminut jonkin viranomaisen määräämän, saman ohjeen mukaan ja noudattanut samoja linjauksia.

*Koska siitähän on oikeestaan hyvin pitkälti ollut kyse kans, että operaattorit ovat tulkinneet näitä standardeja väärillä tavalla ja päättäneet; että me tehdään näin, me tehdään näin ja me tehdään näin ja sehän on myös aika huono kuitenkin kun on kyse standardista, niin jos standardissakin on tulkinnan varaisia juttuja ja vähän vaihtoehtoisia reittejä, niin se ei tee niinku tästä meidän asemasta yhtään helpompaa.*

## **6.2 SEPAn aikataulu**

Aikataulu teemaan liittyen haastateltavilta kysyttiin muun muassa sitä, onko heidän mielestään SEPAan siirtymisen aikataulu Suomen osalta ollut liian pitkä tai vastaavasti liian lyhyt. Aikatauluun liittyen tiedusteltiin myös sitä, saivatko he yrityksessä SEPAan vaaditut muutokset valmiiksi suunnitellussa aikataulussa.

Pankista vastattiin, että heillä on ollut jo hyvin alkuvaiheessa palvelut valmiina ja heille olisi riittänyt alkuperäisen suunnitelman mukainen aikataulu, joka oli ajateltu olevan

vuoden 2010 lopussa. Mutta suunnitelmia kuitenkin muutettiin ja siirtymän aikataulua siirrettiin niin, että päättymisen ajoitettiin vuoden 2011 marraskuulle. Monelle asiakkaalle oli avattu uudet SEPA-palvelut vanhojen palveluiden rinnalle ja molempia oli mahdollista käyttää.

*Sillä tavalla me haluttiin kans yrittää aktivoida asiakkaita käyttämään näitä uusia palveluita, niihin siirtymään ja tota, asiakastapaamisissa ottaa sitä esille.*

Tilitoimistolta kysyttiin, oliko heillä ollut aikatauluun liittyen jokin, niin sanottu SEPA-projekti, jonka mukaan asioissa on edetty. Mitään virallista projektia ei ollut, vaan tietyt aikataulut olivat tiedossa, joiden mukaan yritettiin edetä.

*Sit ollaan siinä matkan varrella ku on sille tuntunu, et tarvii joitain lähempää selvittää, koitettu selvittää ja ei siinä tullu oikein hyvin esille, että mitä niin ku kirjanpitojärjestelmä vaatii ja mitä se pankkiohjelmisto vaatii ja mitä meidän pitää tehdä ite ja mitä tulee valmiiks sen päivityksen yhteydessä ja tällanen jäi niin ku puolitiehen siinä vähä ja sen takia nii mun mielestä oli suuria, kaikenlaisia turhia tällasia epävarmuustekijöitä.*

Tilitoimistosta todetaan, että ehkä asioita olisi voinut strukturoida paremmin itse sillä, että olisi ollut jokin kunnon projekti SEPAan liittyen.

*Mut ku ei oikein tiedetty, että mistä oltais edes aloitettu siinä.*

Kuitenkaan yrityksessä ei ollut huolestuttu missään vaiheessa aikatauluun liittyen.

*Kyllä mä luotin siihen, että ohjelmistotaloilla on niin ku - - mä luotin heihin niin ku kiveen, että tää on niin ku ok sinä päivänä ku se pitää olla ok.*

Siirtymän aikataulua koko Suomen osalta olisi voinut hallita paremmin sillä, että aikataulun suhteen olisi asetettu kovemmat paineet, mikä olisi voinut johtaa siihen, että aikataulu olisi ollut paremmin hallittavissa.

*Nyt se jäi vähä - - kaikki oli vähä, että joo, kyllä meillä on aikaa tehdä ja sit herätään vähä liian myöhään ja se ei koske vaan meitä, jotka ollaan järjestelmän käyttäjiä, vaan just nää, jotka on siellä niin ku välissä, just kaikki softatalot ja operaattorit ja mitä lie kaikkia koskeekaan siinä välissä nii, kyllä neki on varmaan nähny sen mahdollisuuden siirtää sitä ja tietyt pankithan ei tänä päivänäkään vielä oo pystyny edes niin ku mitään tällasta WebService -palvelua rakentaakaan, et sehän menee pitkin vanhoja kanavia, PATU-kanavia ja sillä kai ei oo nyt nii väliä, mutta sehän luo tänne sellasta sekasortoo, että mitä putkee pitkin tietyt asiat nyt pitää ajaa ja niin poispäin.*

Suomen siirtymän aikataulusta todetaan kuitenkin, että tilitoimiston on vaikea lähteä arvioimaan aikataulun riittävyyttä.

*Kaikki vaatii aikansa ja moni asia on muuttunut vähä liiankin nopeeta.*

Vientiyrityksestä aikatauluun liittyen sanotaan, että SEPasta on puhuttu jo vuodesta 2006 ja SEPalle on asetettu lakisääteiset aikataulut, mikä luo paineita ennen kaikkea toimittajapuolelle, kun esimerkiksi uusi SEPA-standardi tuli olla käytössä marraskuussa. Vientiyritys käyttää SAPin ohjelmistoja ja tältä toimittajalta saadaan uusia ohjelmia neljä kertaa vuodessa. Aikataulullisesti SAPin toimittaminen siirtyi ja yrityksen täytyi siirtyä varasuunnitelmaan, eli he ottivat tuolloin käyttöön pankin konversioversion. Vientiyrityksessä oltiin sitä mieltä, että Suomessa isoja toimittajia olisi pitänyt sitouttaa paremmin tähän SEPAn siirtymän aikatauluun. Globaalisti tämä asia oli kunnossa, mutta pohjoismaissa ei. Vientiyrityksestä todetaan myös, että Euroopan taloudellisen tilanteen pitäisi lähteä nousuun, jotta SEPA-hanke onnistuisi. SEPA -hanke on vielä lastenkengissä, eikä aikataulu vuodelle 2014 tule onnistumaan globaalisti, Suomessa ehkä. Suomesta maksut muihin maihin toteutuvat vaaditussa kahdessa päivässä, mutta maksut muualta Suomeen kahdessa päivässä eivät toteudu. Vientiyrityksestä todetaan, että ulkomailla ei vielä edes tiedetä SEPasta, Suomi on tässä asiassa sanansaattajana. Ulkomaisten pankkien automaatio on heikko, mikä vaikuttaa myös asiaan. Vientiyritys ei saanut SEPA-projektiaan

valmiiksi suunnitellussa aikataulussa. Yritys ei saanut ohjelmistotalolta ohjelmia; globaali SAP oli valmis, mutta SAP Finlandilta ei löytynyt valmista ohjelmaa, räätälöinti puuttui - ei RF-viitettä. Vientiyrityksen mielestä pankki ei kuunnellut asiakkaita ja toimittajia siinä, kuinka heillä asiat hoidetaan ja vientiyrityksestä sanotaankin, että projektissa oli niin sanotusti lastentautia: asioita joudutaan korjaamaan, kun ne eivät toimikaan käytännössä. Vientiyritys joutuikin muuttamaan omia prosessejaan, jotta hyödyt saataisiin toteutumaan. Ja mitä projekteihin tulee, vientiyrityksen mielestä SEPA on ollut heille yksi haasteellisimmista projekteista.

Ohjelmistotalolta sanotaan, että ne ovat pysyneet aika hyvin suunnitellussa aikataulussa, mutta erilaisia ongelmia on kuitenkin ollut matkan varrella.

*Ja kun on ollut ongelmia, niin ne ei oo suurimmalta osin oo ollut meistä kiinni, vaan se on nimenomaan ollut näitä että, okei nyt tämä on tää tietty päivämäärä ja silloin joku homma pitää olla kunnossa, mutta sitten meiltä puuttuu vielä tietoja, me ei olla saatu vielä tältä pankilta ja tältä pankilta ja niillä ei oo vielä omat hommat kunnossa, niin se on se, mikä on eniten vaikuttanut noihin ja esimerkiksi testiaineistoa, yks asiahan on se, että mitä niin ku operaattori sanoo että, näin tullaan toimimaan, mutta vasta silloin kun sen pääsee testaamaan ja käytännössä näkee, että okei tässä nyt olikin tällainen tulkinnan varanen asia ja tehtiin kuitenkin näin. Eli meidän emme pysty toimittamaan mitään asiakkaalle ennen kun me ollaan pystytty todistamaan sitä sen operaattorin kans mitä se kyseinen asiakas käyttää.*

Ohjelmistotalolta todetaan, että projekti on ollut pitkä ja että se on edelleen osittain vaiheessakin.

*Ohjelmistokehityshän yleensä on sellanen, että on hyvin vaikee ylipäänsä pysyä niin ku niissä suunnitelluissa aikataluissa, niin mä en sano, että tässä tapauksessa se*

*olis sitte ollu meistä kii, että joku homma on viivästynyt, se on sitten ollut muilta osapuolilta johtuvista asioista.*

Siirtymän aikataulu koko Suomen osalta nähdään järkevänä siltä osin miten se on vaiheistettu. Ohjelmistotalolta sanotaan, että Suomenhan olisi pitänyt ensimmäisten suunnitelmien mukaan olla valmis jo aikaisemminkin, mutta aikataulua on sitten siirretty myöhemmäksi.

*Ja myös tuommosen niin ku, LMP-maksuaineiston vastaanottaminen, niin se taitaa kuitenkin vielä onnistua tiettyjen pankkien osalta jos mä en nyt - - sehän ainakin venytettiin pidemmälle kuin mitä nyt sitte oli sanottukaan.*

Aikatauluun liittyen ei ollut mitään suurta valittamista,

*Mutta eihän sekään sinänsä mitenkään yllättävää oo, et näinhän aina käy, että pitää olla jonkunlainen deadline, mutta sitte kun se deadline on, niin todetaan että, okei, tästä nyt tuumataan vähän...*

### **6.3 SEPA:n käyttöönotto**

SEPA:n käyttöönotto teema oli yksi kyselyn laajimmista ja tähän teemaan liittyen kysyttiin toimialakohtaisesti painottaen hieman erilaisia kysymyksiä. SEPA:n käyttöönottoon voi liittyä muun muassa erilaisten maksupalvelusopimusten uusimista ja eri taloushallinnon ohjelmien päivittämistä SEPA-aikaan. Teemaan liittyen selvitettiin myös käyttöönoton sujuvuutta, mitä ongelmia tai haittoja on mahdollisesti ilmennyt, millaisia hyötyjä SEPA-muutokset on yritykselle tuonut ja onko SEPA:n käyttöönottoon liittyen jotain vielä kesken.

Pankki on joutunut SEPAan liittyen uusimaan asiakkaiden kanssa maksupalvelusopimuksia ja pankista todetaan, että juuri maksupalvelusopimukseen liittyen tulikin ne suurimmat muutokset, kun SEPA:n myötä asiakkaiden maksamiseen liittyvät palvelut muuttuivat. Aikaisemmin kun yritykset maksoivat, ne käyttivät maksupalvelua, jossa aineisto-muotona

oli LMP. SEPAn myötä LMP -muotoisen maksuaineiston tilalle tuli XML -muotoinen maksuaineisto.

*Että tosiaan me tehtiin niin että, kaikki jotka käytti tätä laskujenmaksupalvelua, lähetti LMP:tä, niin heille avattiin sitten tämä uus palvelu, et pystyisivät lähettämään XML -muotoista aineistoa ja tota, sit ne oikeestaan itse sai sit päättää, koska ottaa sen käyttöön. Et ne avattiin valmiiks ja siitä ei asiakkaalle aiheutunu mitään lisäkustannuksia.*

Samalla tapaa myös palkkojen maksuun tuli SEPAn myötä uudistuksia, kun aikaisemmin palkanmaksuun liittyvä aineisto kulki muodossa TS; toistuvaissuoritus, niin nykyään palkatkin menevät samassa palvelussa, eli XML -muodossa.

*Et oikeestaan siinä on ne kaks suurinta ja sit tietenkä tää WebServices -kanava kans niin on tosiaan ihan uus standardi on myös siinä.*

Uusien palvelujen käyttöönotto lähti sujumaan yleisesti ihan hyvin.

*Moni yritys päätti tässä vaiheessa kans uusia ohjelmistonsa. Ne ois pitäny päivittää tai sitte oli vaihtoehto, että ihan mahdollisesti voi vaihtaakin ihan uusiin ohjelmistoihin niin, niin siinä oli jollakin pieniä.. mahdollisesti pieniä ongelmia sen käyttöönotossa, mut sitte ku se oli saatu käyttöön vaan, niin sitte se on toiminut hyvin.*

Suurin ongelma käyttöönottoon liittyen on se, että kaikki yritykset eivät ole vielä siirtynyt käyttämään uusia palveluita ja pankista sanotaan, että vanhojen maksupalveluiden käyttö on mahdollista.

*Se on mahdollista vielä toistaiseksi. Koska ei me voitu tietenkään, tota laittaa kaikkia - vaikka ne on sinänsä vanhoja palveluita - poikki, koska kaikki ei ollut vielä siirtynyt.*

Suurin osa pankin asiakkaista on siirtynyt käyttämään uusia palveluita, mutta joukossa on yksittäisiä asiakkaita, joilla on mahdollisuus lähettää vanhaa maksuaineistoa pankkiin.

*Et on räätälöity sisäisiä järjestelmiä sitte, et on mahollista periaatteessa vielä toistaiseksi.*

Pankista ei osattu sanoa, kuinka pitkään vanhan muotoisen maksuaineiston lähettäminen on mahdollista. SEPA on tuonut mukanaan myös hyötyjä. Erityisesti yrityksille, joilla on toimintaa ulkomailla tai jotka käyvät ulkomaankauppaa on suurin hyöty SEPasta. Maksualue on yhteinen, kaikki käyttävät IBAN-tilinumeroa, suuret yritykset voivat keskittää pankkitilinsä yhteen maahan ja tarkoitus olisi myös, että euromaksu kulkisi yhtä nopeasti maan sisällä kuin maksettaessa toiseen maahan. SEPA lisää myös kilpailua pankkien kesken.

*Et ehkä jotku suuremmat eurooppalaiset pankit haluaa nyt Suomen markkinoille ja toisin päin. Eurooppalaiset pankit voivat yrittää saada avattua suomalaisille yrityksille tilin sit johonki toiseen maahan ja rahavirta kulkis sitä kautta.*

SEPA:n käyttöönottoon liittyen ei ole ainakaan tässä vaiheessa tullut mitään suurempia yllätyksiä. Suomessa SEPA:n käyttöönotto on sujunut suhteellisen hyvin, myös muidenkin pankkien kannalta, mutta:

*se on sääli, että koko euroalue ei oo ihan täysin vielä mukana tai yhtä hyvin tää käyttöönotto sujunu. Et ne on tosi eri vaiheessa eri maissa.*

Kaikki maat eivät ole olleet yhtä sitoutuneita hankkeeseen ja olisi ollut helpompaa jos kaikki maat olisivat alkaneet noudattamaan samoja standardeja ja maksutapoja siirtymäajan päätyttyä.

*Et se ei ihan viel niin oo.*



SEPA:n käyttöönottoon liittyen on kesken vielä kansallisen suoraveloituksen korvaava SEPA-suoraveloitus.

Tilitoimisto päivitti omat taloushallinnon ohjelmat SEPA-aikaan. Sillä on käytössä useampi eri pankki, johon maksuaineistoa täytyy lähettää ja tammikuussa 2011 vain muutama pankki oli päivitysvalmis tuolloin. Joten XML-muotoista aineistoa ja WebServicea he alkoivat käyttää kunnolla vasta loka-syyskuussa, kun muidenkin pankkien osalta päivitykset oli saatu kuntoon. Suurin osa asioista on toiminut käyttöönottoon liittyen, mutta:

*kyllä siinä on kaiken maailman pientä säätämistä ollu niinku matkan varrella.*

Esimerkiksi jonkin vian ilmettyä, ei aina tiennyt mistä se johtui. Oliko vika pankin päässä vai heidän reskontraohjelmassa. Pienien vikojen selvittely on ollut melkoista työtä tilitoimiston puolella.

*Kyllä tää oli niin ku älytön rumba kyllä selvittää täällä päässä että, ku kaikki syyttää kaikkia, kukaan ei niin ku ota sitä vastuuta sitten siinä vaihees ja kukaan ei oo niin ku valmis tekeen mitään sen asian eteen, nii siinä vaiheessa niin ku palo käämit aika totaalisesti näitten sekä pankin että näitten ohjelmistotalojen kans.*

Tilitoimisto ei ole vielä jättänyt pois käytöstä vanhaa maksupalvelua PATUA, koska tiettyjen pankkien kohdalla esimerkiksi pankkisaldojen hakeminen ja muu vastaava ei ole onnistunut uudella palvelulla.

*Vaikka tää toimis niinku 98 prosenttisesti tää uus, niin se ei riitä, koska ku on kyse siitä, että meki toimitaan niin ku asiakkaan puolesta.*

Uudessa palvelussa on ollut ongelmana se, että maksuista tulevaa vahvistusta on joutunut odottamaan niin kauan. Tilitoimisto ei tiedä onko ongelma vain ohjelmistokohtainen, mutta se on ollut rasittavaa.

*Ei täällä kellään oo aikaa istua ja odottaa, katella, että menikö se maksu perille vai ei.*

Kun maksua lähetetään, ohjelma kertoo, että maksu on mennyt onnistuneesti pankkiin, mutta lopullista vahvistusta on joutunut pankista riippuen odottamaan viidestä minuutista tuntiin. Aina lopullista vahvistusta ei ole odotettu ja viimeistään kirjanpitoa tehdessä on voinut huomata jonkun maksun epäonnistuneen eli maksu ei ole mennyt perille. Palkanmaksun kohdalla tällaisiin virheisiin ei ole varaa ja palkanmaksun onnistumisia on selvitetty pankkien kanssa.

*Aivan älytöntä, aivan älytöntä.*

Tilitoimistosta todetaan, että operaatio on ollut suuri ja parantamisen varaa löytyy. Ainoa SEPA:n mukana tullut hyöty tilitoimiston mielestä on ulkomaan maksaminen, joka on helpottunut.

*Muuten mun mielestä ei olla menty yhtään eteenpäin, ehkä enemmänki taakse päin.*

Koska Suomessa on ollut kehittyneet pankkijärjestelmä jo ennen SEPAa, niin tämä ”yleiseurooppalainen systeemi” on vienyt kehitystä taaksepäin. Tilitoimisto ei näe syytä, miksi jo olemassa olevia palveluita täytyy purkaa ja korvata, koska esimerkiksi Suomessa moni asia on ollut kunnossa. Käyttöön otossa on yllättävintä ollut juurikin maksamisen epävarmuus ja kaikenlainen hienosäätö siihen liittyen.

*Ei ne nyt softatalot oo näköjään tietäny itekkään kaikkia juuja sielä ku on tullu yhtä tietoo yhteltä ja toista toiselta ja sitte pankit toimii erilailla ja näin poispäin nii toihan on ihan idioottimaista että ei oo tottakaan.*

Maksupalvelusopimusten uusiminen on toiminut hyvin ja pankit ovat tilitoimiston mielestä toimineet tässä ansiokkaasti.

*Pankkihan on kyllä tehny kaikkensa siinä ettei oo tarvinu sillälaila hirveen monta paperia allekirjottaa meidän osalta varsinki ku meillä on satoja asiakkuuksia, jotka on niin ku kytkettynä meihin.*

SEPA:n käyttöönottoon liittyen kesken on enää se, että vanhaa PATU -kanavaa ei ole vielä jätetty pois. Välillä uutta palvelua käytettäessä tiliotteiden saaminen on ollut vaikeaa ja joidenkin pankkien kohdalla WebServices ei ole vielä käytössä. Tilitoimisto ei usko, että SEPA:n tuleminen olisi saanut aikaan yrityksissä taloushallinnon ulkoistamista, koska isojen yritysten ja nettipankkia käyttävien yritysten on kuitenkin ollut melko helppo saada kaikki asiat kuntoon.

Vientiyrityskin joutui uusimaan maksupalvelusopimuksia ja siinä vaiheessa kun sopimuksia alettiin uusia, yritys kilpailutti pankit. Kilpailutuksessa ei katsottu niinkään hintaa vaan palveluiden kokonaisuutta. Millä pankilla oli esimerkiksi paras valmius SEPAan. Vientiyritys testasi taloushallinnon järjestelmiä ohjelmistotoimittajan kanssa ennen niiden käyttöönottoa. Käyttöönoton testauksessa automaation taso, niin yrityksen oma kuin kumppaninkin, hetkellisesti tipahti. Tämä on yksi käyttöönottoon liittyvistä haitoista, koska automaatio on juuri se asia, jota pyritään kaiken aikaa parantamaan. Muita ongelmia ja haittoja käyttöönottoon liittyen oli se, että muutosten mukana samaan aikaan välittäjäpankit ovat nostaneet kustannuksia. Tämä on yksi seikka, mitä pankit ja ohjelmistotalot eivät ole ottaneet huomioon. Vientiyritys kokee myös, että SEPAan liittyvä tiedottaminen olisi kuulunut Euroopan rahamarkkinajärjestöille, kun nyt enimmäkseen asiasta ovat tiedottaneet ohjelmistotalot. Suurimmaksi SEPA:n mukana tullee hyödyksi koetaan toteutunut tietoturva. Vientiyritys mainitsee myös, että paras hyöty saavutetaan silloin kun RF-viite on otettu käyttöön globaalisti. Kumppanit voisivat koodien avulla tunnistaa mistä laskut ovat ja kohdistaa niitä tällä tavoin. Myös sitä odotetaan, että Euroopasta Suomeen päin maksetut maksut olisivat perillä luvatussa 2 pankkipäivässä. SEPAan liittyen yllättävintä on ollut aikataulun venyvyys. Vientiyrityksellä on SEPAan liittyen vielä kesken muun muassa RF-viite ja tiliotteisiin liittyvät asiat. Myös

kauppakumppaneiden, eli koko muun Euroopan SEPA-valmiuksia odotetaan. Vientiyritys käyttää sähköisiä laskuja, mutta ei perinteisiä pankin kanssa käytettävää e-laskua. Sähköisiä laskuja myös kehitetään kaiken aikaa, esimerkiksi niiden automaatiota. Vientiyritys suosii sähköistä laskua, mutta sen käyttäminen on kuitenkin kiinni aina siitä, pystyykö vastapuoli, eli kauppakumppani niitä vastaanottamaan.

Ohjelmistotalo ei ole niinkään joutunut uusimaan maksupalvelusopimuksia, koska asiakas tekee sopimuksen aina oman operaattorin kanssa, mutta he ovat joutuneet näissä maksupalvelusopimuksiin liittyvissä asioissa olemaan avuksi. Moni pankki otti SEPAn myötä käyttöön täysin uudet palvelutunnukset, mikä saattoi tietää monia muutoksia asiakkaille ja herättää kysymyksiä, joihin pankista tai operaattorilta ei saanut välttämättä vastauksia.

*Mut ihan selkeitä puutteita on siellä, joihin me jouduttiin sitten antamaan sitä lisätukea.*

SEPAn myötä muuttuneet maksupalvelut ja standardit ovat vaatineet muutoksia ohjelmistoihin ja se on ollut valtava työ ohjelmistotalolle.

*Nimenomaan maksuaineiston lähetyksen ja vastaanoton yhteydessä, niin sehän on ihan eri maailma kuin mitä vanhat, edelliset standardit, LMP-standardi on ollut.*

Tekniikka, jolla näitä asioita on hoidettu, ei ole ollut mikään uusi, mutta jotkut pankit vaativat SEPA-valmiuksien käyttöönottoa heti, mikä vaati joitakin poikkeuksia nimenomaiseen standardiin. Tietoturva on SEPAn myötä parantunut, mutta ohjelmistotalon mielestä aiempikaan käytössä ollut tietoturvaso ei ollut huono. Käyttöönottoon ja ohjelmistoihin tehtäviin muutoksiin liittyvät ongelmat eivät ole suurimmalta osin johtuneet ohjelmistotalosta, vaan ketjun muista lenkeistä. Esimerkkinä ohjelmistotalolta mainitaan ulkomaanmaksut, joiden kanssa oli alkuun suuria ongelmia. Pankki ei esimerkiksi pystynyt tarjoamaan riittävässä aikataulussa oikeita palauteaineistoja tai testimuotoista palvelua

valuuttamaksuille. Moni asiakas joutui käsittelemään aluksi valuuttamaksuja manuaalisesti ja oikeanlaisen palauteaineiston puuttuminen on voinut tietää hirveästi lisätyötä.

*Vaikka se ei oo meidän syy, niin on se vähän tyhmää joutua sanomaan, että joo, te lähetätte nyt sata valuuttamaksua per päivä, te joudutte sitten seuraavana päivänä käymään ne kaikki läpi käsin ja korjaamaan valuuttakurssin. On se vähä vaikee sanoa asiakkaalle näin, vaikka tosi asiassa se näin oli.*

Ohjelmistotalo sanoo kuitenkin, että tämänkaltaisetkin ongelmat ovat pankkikohtaisia ja asiakas on voinut kokea käyttöönottoon liittyvät ongelmat monella tapaa.

*Eli jos tietyltä asiakkaalta kysyy, niin se varmaan sanoo, että tää oli yhtä tuskaa, mut sitten jos joltain toiselta sitten kysyy, niin ei välttämättä ollutkaan ja se johtu enemmänkin ehkä siitä, että mikä pankki niillä on ollut välittäjänä kun meistä. Mutta asiakashan kokee sen kokonaisuuden, ei se mieti missä se ongelma on.*

Toinen haitta SEPAan liittyen on se, että yritykset, jotka eivät tee ulkomaan ostoja ja lähettävät pääsääntöisesti vain euromuotoista maksuaineistoa Suomen sisällä eivät ole saaneet tästä yhtään mitään uutta.

*Mehän ollaan toki peritty rahaa siitä niin ku muutoksista ja työstä eli se on maksanut yrityksille ja tietyiltä osin se sitten toi myös ongelmia ja eikä ne loppujen lopuks sitten saaneet yhtään mitään muuta kuin mitä niillä oli jo aiemmin.*

Ohjelmistotalo ei koe, että SEPA olisi tuonut heille jotakin hyötyjä ohjelmistojen suhteen, koska aikaisemmatkin, vanhat standardit olivat hyviä ja ne olivat vuosia olleet jo stabiileja. Mutta ohjelmistojen käyttäjät, eli yritykset ovat voineet hyötyä muun muassa siinä, että maksujen kustannukset ovat pienentyneet ja maksujen välitys on nopeampaa. SEPAn mukana tulevat hyödyt riippuvat paljon yrityksen toiminnasta ja kansainvälisyysasteesta. Käyttöönottoon liittyen yllättävintä oli se, että standardiin liittyen oli niin paljon tulkinnanvaraisia asioita ja monella operaattorilla oli mahdollisuus valita ”eri reittejä”.

SEPAan liittyen keskeneräisiä asioita ovat vielä suoraveloitus ja kansainvälinen viitenumero, jotka ovat molemmat työn alla.

*Eikä kumpikaan niistä oo oikeestaan meillä peräänkuulutettukaan, se on vaan niin ku joku muutama asiakas, joka on näistä vielä kysellyt.*

#### **6.4 Kansainvälinen viitenumero**

Kansainvälinen viitenumero on eräs SEPAn mukana tullut uudistus. Toteutuessaan kansainvälinen viitenumero mahdollistaisi viitteen käytön laskuissa kansainvälisesti, mikä helpottaisi muun muassa ulkomaisten laskujen kohdentamista. Kansainväliseen viitenumeroon liittyen haastateltavilta tiedusteltiin pääasiassa sitä, oliko se yrityksellä jo käytössä tai saatavilla.

Kansainvälinen viitenumero ei pankin mielestä ole kovinkaan tavallinen vielä. Yrityksillä, joilla on asiakkaita ulkomailla, on ehkä enemmän käytössä kansainvälinen viitenumero.

Tilitoimisto ei ole käyttänyt kansainvälistä viitenumeroa vielä yhtään eikä koe, että sille olisi ollut mitään tarvettakaan.

Vientiyritys ei voi ottaa yksipuolisesti kansainvälistä viitenumeroa käyttöön vaan vastapuolen on pystyttävä se myös hyödyntämään.

Ohjelmistotalo aikoo ottaa kansainvälisen viitenumeron käyttöön ohjelmistojen osalta tulevan vuoden sisällä.

#### **6.5 SEPA-suoravelotus ja e-lasku**

Kansallinen suoraveloitus tulee poistumaan Suomessa vuoteen 2014 mennessä ja palvelun tilalle tulee SEPA-suoraveloitus. SEPA-suoraveloitus ja kansallinen suoraveloitus poikkeavat toisistaan monella tapaa, ja pankit Suomessa suosittelivatkin kansallisen suoraveloituksen korvaamista e-laskulla tai suoramaksulla. Tähän teemaan liittyen

haastateltavilta kysyttiin muun muassa sitä, onko SEPA-suoraveloitus käytössä tai saatavilla, sen hyviä ja huonoja puolia sekä mielipiteitä e-laskusta.

Pankista sanotaan, että pääsääntöisesti suoraveloitukset tullaan korvaamaan e-laskulla. Verkkopankkia käyttäville asiakkaille vaihtoehtona on e-lasku ja niille asiakkaille, joilla ei ole käytössä verkkopankkia, korvaava palvelu on suoramaksu. Kansallisen suoraveloituksen tulee korvaamaan SEPA-suoraveloitus, joka on pankilta jo saatavilla. Pankki suosittelee sitä kuitenkin vain rajat ylittävää kauppaa harjoittaville yrityksille, ei lainkaan henkilöasiakkaille. E-lasku on yleistymässä ja kansallisen suoraveloituksen poistuttua e-laskun läpimurto voisi olla mahdollinen luultavasti viimeistään silloin. Kyseisen pankin kautta kulkee noin 25 miljoonaa suoraveloitusta vuodessa ja kun nämä kaikki korvataan suurimmaksi osaksi e-laskulla, tietää se suuria muutoksia e-laskun volyymeihin. Pankki toivoo että jo vuoden 2013 aikana e-laskun suosiossa tapahtuisi muutoksia ja yritykset valmistautuisi hyvissä ajoin kansallisen suoraveloituksen poistumiseen.

*Nyt olis hyvä aika jos ei oo vielä siirtynyt, niin nyt pitäisi jo siirtyä e-laskun käyttöön; lähettämiseen ja vastaanottamiseen.*

Tilitoimistosta todetaan, että jos kansallisen suoraveloituksen tulee korvaamaan SEPAn myötä jokin toinen palvelu, ”niin mikäs ettei”. Mutta kuitenkin heidän mielestään on melko turhaa lähteä purkamaan hyviä toimivia ratkaisuja, kuten kansallinen suoraveloitus on ollut. E-laskukin on ollut puheena jo pitkään ennen SEPAA ja pankit ovat yrittäneet kovasti edesauttaa e-laskun tulemistä.

*Niiden ois pitäny ajaa se e-lasku enempi sinne kuluttaja puolelle sisään ensin ja sitä kautta niin ku varmaan yritykset olis innostunu ku jengi rupee huomaamaan että hei, täähän on aika kätevä saada tää mun puhelinlasku tänne nettipankkii ja miksei tää olis mun firmallaki tällanen systeemi ja näin pois päin.*

E-lasku vaatii järjestelmien päivittämistä, vaikka kylläkin erilaisissa laskutusohjelmissa on mahdollista jo luoda e-laskuja.

*Mutta sit se on uus maailma toi taas kaikille käyttäjille ja sit meillä on yks polvi yrittäjiä täs nyt, jotka on vanhemman puolella jo niin, niin ei niitä tällanen kiinnosta.*

Enemminkin uudempi yrittäjäsukupolvi, joka on tottunut käyttämään tietokoneita, voisi olla varmempia käyttäjiä e-laskun suhteen. Mutta toisaalta e-laskun tuleminen voi viedä vaikka toiset kymmenen vuotta ennen kuin se kunnolla tulee.

*Ja sit muu maailma, niin kauan ku jostain Euroopastaki tai Jenkeistä lykätään jotain paperilaskua nii eihän me päästä niistä eroon ikinä. Jos nyt Eurooppa tai pohjoismaat on jotain edelläkävijöitä niin kyllä ne saa olla pitkään edelläkävijöitä.*

E-lasku on kuitenkin ihan hyvä asia. Tilitoimisto ei usko, että kansallisen suoravelotuksen poistuminen voisi johtaa e-laskun läpimurtoon.

*Voihan se edesauttaa sitä toki, mutta en mä nyt tiedä onko sillä väliä, että onko se SEPA-suoravelotus tai joku muu vanhempi malli, nii jossei se nyt tähän asti oo purru, nii en mä nyt usko että se vaikuttaa sen enempää.*

Vientiyrityksellä on käytössä sähköinen laskutus, mutta ei pankkien puhuma e-lasku. Sähköisessä laskutuksessa heillä toimittajana on muu kuin pankki. Vientiyrityksen mielestä e-laskusta ei ole etua business to business -kaupantekoon, mutta yksityisille asiakkaille siitä voi olla hyötyä. Vientiyritys ei näe, että SEPA-suoravelotus tulisi menestymään tulevaisuudessa. Vientiyrityksellä ei ole tietoa myöskään SEPA-suoravelotuksen saatavuudesta tällä hetkellä.

Ohjelmistotalon on vaikea löytää SEPA-suoraveloituksesta hyviä puolia. Ainoa hyvä puoli on ehkä kirjanpidollisesta näkökulmasta, kun veloituksesta on olemassa jokin tosite, mutta



tämän saman hyödyn voi saada myös käyttämällä e-laskua. Se, että SEPA-suoraveloitus on mahdollista peruuttaa jälkikäteen, on melkein kirjanpidollinen painajainen. SEPA-suoraveloituksen tuleminen luo ison muutoksen toiminnallisesti, mutta ei kuitenkaan tuo asiakkaille mitään hyötyä. Ohjelmistotalolla ei ole tällä hetkellä SEPA-suoraveloitusta saatavilla.

*Me kehitetään sitä kaiken aikaa, mutta se on vähä tollasta pakko pullaa, et sitä ei oikein halua tehdä ja sitä tiedetään et se on - - meidän asiakkaatkaan ei sitä halua.*

Ohjelmistotaloa ohjaa suurimmassa määrin heidän asiakkaiden tarve, joten kun SEPA-suoraveloitukselle ei ole ollut kysyntää asiakkaiden suunnalta, niin sen kehittäminenkään ei ole valmis. SEPA-suoraveloitus tulee kuitenkin olemaan valmis määräaikaan mennessä.

*Totta kai lainsäädäntö ja kaikki tällaset mikä niinku ohjaa sitä.*

Ohjelmistotalo ei usko e-laskun läpimurtoon sen jälkeen, kun SEPA-suoraveloitus tulee korvaamaan kansallisen suoraveloituksen. Kuluttajan ovat tottuneet näkemään laskun paperilla, koska siihen on saatu eriteltyä ja jäsenneltyä eri asioita selkeästi.

*Jos sä viet sitä samaa aineistoa ihan niin ku tollaseen digitaaliseen maailmaan ja siirrät vain ne luvut ja näet ne vain riveinä ilman niin ku mitään tollasta jäsentelyä ja layup -tiedostoa, joka tekee sen, niin sehän on niin ku hyvin paljon vaikeampaa lukea.*

E-laskun sisältö on kuluttajan kannalta paljon vaikeampi sisäistää kuin se, että luet samaa tekstiä paperilla, laskuttajan itse suunnittelemalta laskupohjalta. E-laskun ulkonäköön liittyviin seikkoihin löytyisi kyllä erilaisia ratkaisuja, mutta kukaan ei niitä käytä. Ulkonäköön liittyvät asiat ovatkin e-laskun suurimpia haittoja. Myös muita e-laskuun liittyviä ongelmia löytyy, kuten esimerkiksi erilaiset muut tekniset ongelmat ja turvallisuuteen liittyvät seikat.

*Mulla on vähä vaikee uskoa siihen, että kuluttajat sisäistää sen ennen kun saadaan joku ratkasu siihen, että joko ruetaan käyttämään näitä toimittajakohtaisia tyylitiedostoja sen aineiston yhteydessä, että se ulkonäkö myös sitten näytöllä vastaa aika pitkälti sitä paperipohjaista tai sitten jotakin, että siellä jokaisen sähköisen laskun yhteydessä menis pdf:nä tai vastaavana sitten paperimuotoinen versio nähtäväksi.*

Haastateltava ei itsekään koe e-laskua ollenkaan selkeänä tällä hetkellä vaikka hän on ollut pitkään ohjelmistoalalla ja päivittäin tekee töitä kyseisten asioiden parissa.

## **6.6 Yhteenveto**

Pankin näkökulmasta SEPA on positiivinen asia ja pitkällä tähtäimellä varmasti hyvä juttu. Pankki on kehittänyt uusia palveluita ja on joutunut panostamaan niihin paljon. Hankkeena SEPA on ollut pankeille suuri. Siirtymävaihe on tuonut lisää kustannuksia, kun pankki joutuu pitämään yllä sekä vanhoja että uusia palveluita asiakkaille. Asiakkaiden näkökulmasta SEPA on voitu kokea vaikeana asiana.

*No toki ku tulee uutta ne koetaan aina vaikeena.*

Pientä muutosvastarintaa on myös voinut olla kun tilinumerot ovat muuttuneet pidemmiksi ja ne on vaikea muistaa.

*Kyllähän se yhteinen hyvä asia on ollut ja vieläkö saadaan tää suoravelotus tosiaan toteutettua nii - - suoravelotuksesta e-laskuun niin sitte vielä parempi.*

Tilitoimisto ei uskalla edes laskea kuinka paljon heiltä on SEPAan liittyen mennyt rahaa ja aikaa, että kaikki siihen liittyvä on saatu toimimaan.

*Joku tällanen keskiverto, isompi perheyritys niin oli laskenut, että niillä oli maksanu sata tuhatta euroa se muutos ja se ei ollu mikään oikeen iso yritys, ny mä en osaa*

*sanoa että oliko liikevaihto 5-, 10-, 15- vai 50 miljoonaa, mutta kuitenkin merkittävän kokonen yritys.*

Isoin haitta onkin ollut se, että SEPAn tuomat muutokset on aiheuttanut niin paljon lisätyötä ja -kuluja.

*Ja sitte me pannaan se raha liikkeelle nii viimestäänhän se päättyy aina sinne kuluttajan lompakolle se lasku, että se kertaantuu se kulu siinä matkalla ja jos ei muuta nii saa ohjelmistotalot ja muut alan ihmiset pysyy töissä.*

Vientiyrityksellä on alkanut maksamiskäytännöt normalisoitua nyt kun on kulunut kuukausi siitä, kun viimeisin SEPAan liittyvä korjaus on tehty ja puoli vuotta sen käyttöönotosta. Suurin hyöty on silti vielä saavuttamatta, nämä ovat vasta ensiaskelia SEPA -maailmassa. Vientiyritys nostaa esiin myös euron kriisin, jonka takia SEPAkin on vähän hataralla pohjalla. Kuitenkin on kyse rahoitusmaailman muutoksesta, niin luulisi että se olisi täydellisesti toteutettu. SEPA-projektissa on kuitenkin paljon heikkouksia. Aikaisemmin pankkien välisessä maksatuksessa ei ole ollut ongelmia, mutta SEPAn myötä tämä ongelma on tullut. Vientiyritys ei esimerkiksi saanut lähetettyä maksuja Baltian alueelle. Palkkapuolella maksut ovat menneet ihan hyvin.

Ohjelmistotalon mielestä on ihan hyvä, että asioita yhtenäistetään ja että on yhtenäinen siirtotiedosto ynnä muuta. Mutta kuitenkin heidän asiakkaiden osalta katsottuna, tästä muutoksesta on paljon helpompi löytää huonoja puolia kuin hyviä.

*Mä en tiedä, Suomessahan me ollaan varmaan vaan tottuneita siihen, että jos joku määrää että tehdään näin, niin tehdään näin vaikka se vähän irvisteleekin.*

SEPA olisi ollut hyvä silloin, jos se olisi tuonut jokaiselle yritykselle jotakin hyvää eikä vain tietyille, toiminnasta riippuen. Monelle SEPASTA ei ole ollut lainkaan hyötyä, se on lisännyt vain kustannuksia ja uusien toimintatapojen oppimista.

*Ja esimerkiksi meille vähän rahaa uusista toiminnoista.*

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

SEPAN tuleminen on ollut tiedossa yrityksillä pitkään. Eri toimialoilla työskentelevien mielestä tiedottaminen on aloitettu hyvissä ajoin, mutta tietoa on ollut vaikea vastaanottaa tai tiedottaminen on ollut puutteellista. Tiedottamisen on tehnyt vaikeaksi se, että jokainen toimiala linkittyy jollakin tapaa toiseen ja kun tieto tästä välistä katkeaa, mikään ei oikein toimi. Jokaisen toimialan on helppo syyttää toista ketjun lenkkinä toimivaa toimialaa, jos jokin ei ole mennyt suunnitellusti. Eli lopputuloksena kaikki ovat tiedottaneet omia asiakkaitaan, mutta silti kukaan ei ole kokenut saavansa tarpeeksi juuri omia prosesseja helpottavaa tietoa keneltäkään.

Jokaisella yrityksellä SEPan aikataulu on ollut tiedossa ja palvelut on yritetty saada kuntoon aikataulun puitteissa. Tässä on onnistuttukin, mutta vanhat palvelut on kuitenkin joltain osin säilytetty uusien palveluiden rinnalla. Alkuperäisen suunnitelman mukaan Suomen olisi pitänyt siirtyä SEPA-aikaan jo vuonna 2010, mutta siirtymän aikataulua kuitenkin muutettiin. Tämä on voinut luoda mielikuvan siitä, että aikataulu ei ole mitenkään järkevä sitova. Suomen osalta siirtymän aikataulua on monelle ollut kuitenkin sopiva ja sen vaiheistamista keuhuttiin. Aikatauluun olisi toivottu kuitenkin jämäkkyyttä niin, että kaikki olisivat siihen sitoutuneet vakavasti.

Käyttöönottoon liittyen jokaisella toimialalla koettiin jonkinlaisia ongelmia. Kaikille toimialoille oli kuitenkin yhteistä se, että vanhoista palveluista ei ole kokonaan siirtymästä huolimatta luovuttu. Pankki on säilyttänyt vanhat maksupalvelut, koska kaikki asiakkaat eivät ole vielä siirtyneet käyttämään uusia maksupalveluita. Tilitoimisto säilytti osittain vanhoja palveluita, koska esimerkiksi pankkisaldojen hakeminen ei aina onnistunut ja tiliotteita on ollut mahdoton saada uusien maksupalveluiden avulla. Vientiyritys on myös käyttänyt vanhoja maksupalveluita aineiston noutamiseen, koska kaikki pankin eivät olleet valmiita uusien palveluiden kanssa. Ohjelmistotalo teki standardiin poikkeuksen joidenkin pankkien kohdalla kun SEPA-muotoista aineistoa lähetettiin niin sanotun vanhan rajapinnan kautta, kun jokaisella pankilla ei ollut vielä käytössä WebService -rajapintaa.

Maksupalvelusopimuksien uusiminen koettiin toimialoilla eritavoin. Pankille ja ohjelmistotalolle niiden uusiminen teetti paljon töitä. Selvänä hyötynä koettiin ulkomaan maksut, jotka ovat SEPAn myötä helpottuneet. Yritykset, jotka toimivat pelkästään Suomen markkinoilla, eivät ole saaneet SEPasta juuri mitään hyötyjä. Haitaksi koettiin myös se, että muut Euroopan maat eivät ole sitoutuneet hankkeeseen yhtä hyvin kuin Suomi.

Keskeneräisimpiä asioita SEPAan liittyen oli SEPA-suoraveloititus ja kansainvälinen viitenumero. Ainoastaan vientiyrityksen kohdalla oli aitoa kiinnostusta kansainväliseen viitenumeroon ja yrityksessä toivottiin, että kansainvälinen viite saataisiin nopeasti käyttöön globaalisti, jotta SEPAn hyödyt tulisivat esiin. Kansallisen suoraveloituksen korvautuminen SEPA-suoraveloituksella ei monenkaan mielestä tule merkittävästi lisäämään e-laskun suosiota nykyisestä. Pankki tietenkin kovasti toivoo, että e-laskusta innostutaan viimeistään siinä vaiheessa, kun kansallisia suoraveloituksia aletaan korvamaan toisella palvelulla.

Tutkimus pääsi tavoitteeseensa antamalla toimialakohtaisesti näkemyksiä SEPasta. Tämän opinnäytetyön tutkimusaineiston avulla saatiin mielenkiintoisia näkemyksiä aiheeseen eri toimialojen näkökulmista. Tutkimustuloksissa täytyy kuitenkin ottaa huomioon se, että tutkimusjoukko oli pieni, joten tutkimustulosten yleistettävyyttä ei ole suuri.

Mahdollisena jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista selvittää näkemyksiä SEPAan tekemällä haastatteluja suuremmalle joukolle ja vertailemalla näin saatuja tuloksia. SEPAn tulemisesta on kulunut kuitenkin melko vähän aikaa, joten tulevaisuudessa kun siirtymästä on kulunut muutama vuosi, olisi mielenkiintoista selvittää SEPAn hyötyjä ja haittoja uudelleen.

## Lähteet

Euroopan keskuspankki 2006. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 20.11.2012]. Saatavilla [www -muodossa:< http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf>](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)

Suomen Pankki 2006. Pääjohtaja Erkki Liikanen: Euroopan maksujärjestelmä uudistus - SEPA. [viitattu 20.11.2012]. Saatavilla [www -muodossa:< http://www.suomenpankki.fi/en/suomen\\_pankki/ajankohtaista/puheet/pages/el\\_puhe061128.aspx>](http://www.suomenpankki.fi/en/suomen_pankki/ajankohtaista/puheet/pages/el_puhe061128.aspx)

Euroopan keskuspankki 2006a. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 20.11.2012]. Saatavilla [www -muodossa:< http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf>](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)

Tapiola 2012. SEPA, IBAN ja BIC Pähkinänkuoressa. [viitattu 25.3.2012]. Saatavilla [www-muodossa:<http://www.tapiola.fi/www/Yritysassiakkaat/Sijoitukset\\_ja\\_rahoitus/Maksuliike/SEPA/SEPA\\_IBAN\\_ja\\_BIC/>](http://www.tapiola.fi/www/Yritysassiakkaat/Sijoitukset_ja_rahoitus/Maksuliike/SEPA/SEPA_IBAN_ja_BIC/)

Euroopan keskuspankki 2006b. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 25.3.2012]. Saatavilla [www -muodossa:< http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf>](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)

Euroopan komissio 2007a, 1. Euroon johtanut tie. [viitattu 25.3.2012]. Saatavilla [www -muodossa:< http://ec.europa.eu/economy\\_finance/publications/publication6730\\_fi.pdf>](http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/publication6730_fi.pdf)

Euroopan komissio 2007b. Talous- ja rahaliitto. [viitattu 25.3.2012]. Saatavilla [www -muodossa:< http://ec.europa.eu/economy\\_finance/euro/emu/index\\_fi.htm>](http://ec.europa.eu/economy_finance/euro/emu/index_fi.htm)

Euroopan keskuspankki 2006c. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 8.4.2012]. Saatavilla [www-muodossa < http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf>](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)

Euroopan keskuspankki 2006d. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 8.4.2012]. Saatavilla [www-muodossa < http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf>](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)

Basware 2012. Yhtenäinen euromaksualue SEPA. [viitattu 21.7.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.basware.fi/sepa>](http://www.basware.fi/sepa)

Euroopan keskuspankki 2006e. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 21.7.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf>](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)

Suomen Pankki 2012. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 21.7.2012]. Saatavilla [www-muodossa < http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman\\_vakaus/kehityshankkeet/pages/sepa.aspx>](http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/kehityshankkeet/pages/sepa.aspx)

Euroopan keskuspankki 2006f. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 21.7.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf>](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)

Euroopan keskuspankki 2006g. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 21.7.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf>](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)

Finanssialan Keskusliitto 2012. Yhtenäisen euromaksualueen toteutuminen Suomessa. [viitattu 30.7.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuu\\_nnitelma\\_v5.pdf>](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuu_nnitelma_v5.pdf)

Finanssialan Keskusliitto 2012a. Yhtenäisen euromaksualueen toteutuminen Suomessa. [viitattu 30.7.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuu\\_nnitelma\\_v5.pdf>](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuu_nnitelma_v5.pdf)

Euroopan keskuspankki 2006h-m. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 21.7.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf>](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)

Finanssialan Keskusliitto 2012b. Yhtenäisen euromaksualueen toteutuminen Suomessa. [viitattu 30.7.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuu\\_nnitelma\\_v5.pdf>](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuu_nnitelma_v5.pdf)

Euroopan keskuspankki 2006n. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 21.7.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf>](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)

Finanssialan Keskusliitto 2012c. Yhtenäisen euromaksualueen toteutuminen Suomessa. [viitattu 30.7.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuu\\_nnitelma\\_v5.pdf>](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuu_nnitelma_v5.pdf)

Suomen Pankki 2012a. Maksaminen ja maksuliikenne. [viitattu 16.10.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen\\_pankki/faq/pages/maksaminen.aspx>](http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/faq/pages/maksaminen.aspx)

Tilisanomat 2010. Maksupalvelulaki auttaa SEPAn toteutumisessa. [viitattu 14.10.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.tilisanomat.fi/node/650>](http://www.tilisanomat.fi/node/650)

Euroopan Keskuspankki 2007. Lehdistötiedote 24.4.2007 – Maksupalveludirektiivi. [viitattu 14.10.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.ecb.int/press/pr/date/2007/html/pr070424.fi.html>](http://www.ecb.int/press/pr/date/2007/html/pr070424.fi.html)



Euroopan Keskuspankki 2007a. Lehdistötiedote 24.4.2007 – Maksupalveludirektiivi. [viitattu 14.10.2012]. Saatavilla [www-muodossa](http://www.ecb.int/press/pr/date/2007/html/pr070424.fi.html) <  
<http://www.ecb.int/press/pr/date/2007/html/pr070424.fi.html>>

Suomen pankki 2012a. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 31.7.2012]. Saataville [www-muodossa](http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/kehityshankkeet/pages/sepa.aspx) <  
[http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman\\_vakaus/kehityshankkeet/pages/sepa.aspx](http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/kehityshankkeet/pages/sepa.aspx)>

Suomen pankki 2012b. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 31.7.2012]. Saataville [www-muodossa](http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/kehityshankkeet/pages/sepa.aspx) <  
[http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman\\_vakaus/kehityshankkeet/pages/sepa.aspx](http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/kehityshankkeet/pages/sepa.aspx)>

Suomen pankki 2012c. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 3.8.2012]. Saataville [www-muodossa](http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/kehityshankkeet/pages/sepa.aspx) <  
[http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman\\_vakaus/kehityshankkeet/pages/sepa.aspx](http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/kehityshankkeet/pages/sepa.aspx)>

Euroopan keskuspankki 2006o. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 3.8.2012]. Saatavilla [www-muodossa](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf) <  
[http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)>

Finanssialan keskusliitto 2012d. Suomen kansallinen SEPA -siirtymäsuunnitelma. [viitattu 11.9.2012]. Saatavilla [www-muodossa](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf) <  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuunnitelma\\_v5.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf)>

Nordea 2012. Tilisiirto. [viitattu 11.9.2012]. Saatavilla [www-muodossa](http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteis%c3%b6t/Maksuliike/Laskutus+ja+maksaminen/Tilisiirto/40447.html?lnkID=product-box_tilisiirto_23-08-2012) <  
[http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteis%c3%b6t/Maksuliike/Laskutus+ja+maksaminen/Tilisiirto/40447.html?lnkID=product-box\\_tilisiirto\\_23-08-2012](http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteis%c3%b6t/Maksuliike/Laskutus+ja+maksaminen/Tilisiirto/40447.html?lnkID=product-box_tilisiirto_23-08-2012)>

Finanssialan keskusliitto 2012e. Suomen kansallinen SEPA -siirtymäsuunnitelma. [viitattu 11.9.2012]. Saataville [www-muodossa](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf) <  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuunnitelma\\_v5.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf)>

Finanssialan keskusliitto 2012f. Suomen kansallinen SEPA -siirtymäsuunnitelma. [viitattu 11.9.2012]. Saataville [www-muodossa](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf) <  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuunnitelma\\_v5.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf)>

Finanssialan keskusliitto 2012g. Suomen kansallinen SEPA -siirtymäsuunnitelma. [viitattu 11.9.2012]. Saataville [www-muodossa](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf) <

[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuunnitelma\\_v5.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf)>

Nordea 2012a. Web Services. [viitattu 11.9.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteis%c3%b6t/Maksuliike/Yhteys+pankkiin/Web+Services/1126622.html](http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteis%c3%b6t/Maksuliike/Yhteys+pankkiin/Web+Services/1126622.html)>

Finanssialan keskusliitto 2012h-n. Suomen kansallinen SEPA -siirtymäsuunnitelma. [viitattu 16.9.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuunnitelma\\_v5.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf)>

Euroopan Keskuspankki 2006p. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). [viitattu 20.10.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)>

Suomen Pankki 2008. Pääjohtaja Erkki Liikanen: Yhtenäinen euromaksualue SEPA käynnistyy. Euroopan komission Suomen edustusto. [viitattu 20.10.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen\\_pankki/ajankohtaista/puheet/pages/el\\_puhe\\_28012008.aspx](http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/ajankohtaista/puheet/pages/el_puhe_28012008.aspx)>

Suomen Pankki 2008a-c. Pääjohtaja Erkki Liikanen: Yhtenäinen euromaksualue SEPA käynnistyy. Euroopan komission Suomen edustusto. [viitattu 20.10.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen\\_pankki/ajankohtaista/puheet/pages/el\\_puhe\\_28012008.aspx](http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/ajankohtaista/puheet/pages/el_puhe_28012008.aspx)>

Kauppalehti 2012. Yhteinen euroalue, Janne Antilan blogi. [viitattu 21.10.2012]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.kauppalehti.fi/sponsoroidutblogit/op-pohjola/yhteinen-euroalue](http://www.kauppalehti.fi/sponsoroidutblogit/op-pohjola/yhteinen-euroalue)>

Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki. Tammi.

Eskola, J. Suoranta, J. 2008. 8.painos. Tampere. Vastapaino.

**Liite 1.**

Hei,

Olen liiketalouden opiskelija Vaasan ammattikorkeakoulusta ja olen tekemässä opinnäytetyötä aiheesta SEPA, Single Euro Payments Area, yhtenäinen euromaksualue. SEPAan siirryttiin Suomessa marraskuun 2011 lopussa ja SEPA on vaikuttanut jollakin tavalla jokaiseen yritykseen sekä yksityiseen kuluttajaan. Opinnäytetyössäni haluan selvittää kokemuksia SEPasta nyt kun siirtymisestä on kulunut jonkin aikaa. Tarkoitukseni on haastatella noin 4 - 5 asiantuntijaa erilaisista organisaatioista.

Olisin kiinnostunut haastattelemaan teitä henkilökohtaisesti opinnäytetyöni tutkimusta varten. Haastattelua varten olen koonnut teemat, joita haluaisin käydä kanssanne läpi. Liitteenä on haastattelurunko, johon voitte halutessanne tutustua etukäteen.

Haastatteluun olisi hyvä varata aikaa noin tunti. Vastauksenne käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti eikä haastateltavaa ole mahdollista tunnistaa valmiista työstä. Toivoisin lupaa haastattelun nauhoittamiseen, jotta tuloksien analysointi myöhemmässä vaiheessa olisi minulle helpompaa.

Ystävällisin terveisin,

Karoliina Myllykangas

## **Liite 2.**

### **Haastattelurunko**

<b>Teemat:</b>	Tiedottaminen
	Aikataulu
	Käyttöönotto
	Kansainvälinen viite
	Suoraveloitus/e-lasku
	Yhteenvedo

### **SEPAsta tiedottaminen**

- kuinka SEPAsta tiedottaminen hoidettiin?
- kuinka tiedottaminen mielestänne onnistui?
- miten tiedottaminen olisi tullut hoitaa?

### **SEPA:n aikataulu**

- Saatiinko SEPA -projektiin liittyvät hankkeet valmiiksi suunnitellussa aikataulussa?
- Onko SEPAan siirtymisen aikataulu Suomen osalta mielestänne sopiva

### **Käyttöönotto**

- ( Web Service -kanava, tietoturva, UNIFI (ISO 20022) XML standardi, aineiston nouto ja lähetys)
- maksupalvelusopimusten uusiminen
- Kuinka käyttöönotto sujui?
- Mitä hyötyä koet SEPA -muutosten tuoneen tähän asti?
- Millaisia ongelmia/haittoja on ilmennyt?
- Yllättikö jokin seikka?
- Onko yrityksellänne SEPA:n käyttöönottoon liittyen vielä jotain kesken?
- (maksupäätteet)

### **Kansainvälinen viite**

- Onko kansainvälinen viitenumero käytössä/saatavilla?

### **SEPA -suoraveloitus/e-lasku**

- Kotimaisen suoraveloituksen poistuminen
- Onko SEPA -suoraveloitus käytössä/saatavilla?
- SEPA -suoraveloitukseen liittyvät hyvät ja huonot puolet
- E-laskun suosio/läpimurto